

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Rosa Elizabeth Rosales Guevara

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

A mis padres por su gran apoyo incondicional
Que me brindaron para llegar hacer una
profesional. A mi hija que es el motivo
principal de aliento y fe en concluir esta etapa
de mi profesión.

AGRADECIMIENTOS

A Dios porque me dio la vida y la fuerza

De seguir adelante con mis proyectos.

A la universidad Inca Garcilaso de la
Vega que fue mi institución académica y
de formación A mis compañeros y
profesores.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Con el cumplimiento a las normas de la Directiva N° 003 – FPs y TS – 2016 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar al grado de licenciada en psicología bajo la modalidad TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, presento el trabajo de investigación denominado: “ESTRÉS LABORAL EN ASESORES TELEFONICOS DE UN CALL CENTER DEL DISTRITO DE LINCE”.

Por lo cual, señores miembros del jurado, que la investigación que se presenta sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente

Rosa Elizabeth Rosales Guevara

INDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS	III
PRESENTACIÓN	IV
INDICE	V
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPITULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. Formulación del problema.....	23
1.2.1. Problema Primario	23
1.2.2. Problemas secundarios	23
1.3. Objetivos	24
1.3.1. General.....	24
1.3.2. Específicos	24
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	24
CAPITULO II	26
MARCO TEORICO CONCEPTUAL	26
2.1 Antecedentes:	26
2.1.1 Internacionales	26
2.1.2. Nacionales	28
2.2. Bases teórico – científicas	31
2.2.1 Definición de Estrés	31
2.2.2 Definición de Estrés laboral	35

2.2.3 Definición de Síndrome de Burnout	39
2.2.3.1. Factores que influyen en el Desarrollo del Síndrome de Burnout	41
2.2.4 Principales teorías del estrés.....	43
2.3 Definiciones Conceptuales.....	47
CAPITULO III	49
METODOLOGÍA	49
3.1. Tipo y diseño utilizado.....	49
3.2. Población y Muestra	49
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.....	51
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	52
CAPITULO IV	62
PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	62
4.1 Procesamiento de los resultados	62
Una vez reunida toda la información que se requiere para la investigación se procedió a realizar lo siguiente:	62
4.2 Presentación de Resultados.	62
4.3 Análisis y discusión de los resultados.....	72
4.4 Conclusiones	78
4.5 Recomendaciones	79
CAPÍTULO V	80
PROPUESTA DE PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	80
5.1 Denominación del Programa.....	80
5.2. Objetivos del programa	80
5.2.1. Objetivo General.....	80
5.2.2. Objetivos Específicos	80

5.3. Justificación del programa	80
5.4. Establecimiento de objetivos (Por cada sesión).....	82
5.5. Sector al que se dirige	102
5.6. Establecimiento de conductas problemas / metas	102
5.7 Metodología de la investigación	104
5.8. Instrumentos / Material a utilizar	105
5.9. Cronograma	107
5.10. Actividades a realizar por sesión	108
REFERENCIAS.....	116
ANEXOS	121
Anexo 1: Matriz de consistencia	122
Anexo 2: MBI (Adaptación Peruana).....	123
Anexo 3: Carta de presentación.....	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de la variable “Burnout”	51
Tabla 2.Análisis de Confiabilidad en la Muestra Total y Submuestras	57
Tabla 3.Estadísticos básicos (n=312) para las subescalas del MBI.....	58
Tabla 4.Puntos de corte basados en puntajes estandarizados S (m=50, d.e. =20) y percentiles.....	58
Tabla 5.Algoritmo para clasificación de los niveles de burnout	59
Tabla 6.Baremos para cansancio emocional	59
Tabla 7.Baremos para Despersonalización.....	60
Tabla 8.Baremos para Realización Personal	61
Tabla 9.Medidas estadísticas descriptivas de la variable de estrés Laboral ...	62
Tabla 10.Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al estrés laboral.....	63
Tabla 11.Nivel de Síndrome de Burnout	64
Tabla 12.Resultados del nivel cansancio emocional.....	66
Tabla 13.Resultados del nivel despersonalización.....	68
Tabla 14.Resultados del Nivel Realización personal	70
Tabla 15.Cronograma del programa de Intervención.....	107
Tabla 16.Sesión 1: “Aprendiendo a reconocer el estrés laboral en nosotros mismos”.	108
Tabla 17.Sesión 2: “El Estrés y mis pensamientos”	109
Tabla 18.Sesión 3: “Identificando mis emociones”	110

Tabla 19.Sesión 4: “Sintiendo mi cuerpo”	111
Tabla 20.Sesión 5: “Utilizando el humor”	112
Tabla 21.Sesión 6: “Fortaleciendo mi Autoestima”	113
Tabla 22.Sesión 7: “Mis hábitos de vida saludable”	114
Tabla 23.Sesión 8: “Organizando mi tiempo”	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de Síndrome de Burnout	65
Figura 2. Resultados del nivel cansancio emocional.....	67
Figura 3. Resultados del nivel Despersonalización.....	69
Figura 4. Resultados del nivel Realización personal.....	71

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo y de diseño no experimental. El objetivo general es determinar el nivel de Estrés laboral en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. La muestra estuvo constituida por 71 asesores telefónicos, entre varones y mujeres, en edades promedio de 18 a 56 años. El instrumento a emplear fue el Inventario de Burnout de Maslach & Jackson (MBI), adaptación al contexto peruano de Llaja, Sarria y García (2007), evalúa los Niveles del Burnout en sus tres dimensiones, Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Los resultados adquiridos revelan que existe un 42,3 % de Riesgo en el Síndrome de Burnout, mientras que el 39,4 %, no tiene Burnout, el 16,9 %, existe Tendencia en el Síndrome de Burnout y un 1,4 %, presenta Síndrome de Burnout. Es por ello que se propuso diseñar un programa de intervención para prevenir el Síndrome de Burnout en los Asesores Telefónicos.

Palabras clave: *Estrés laboral, Síndrome de Burnout, investigación descriptiva, asesores telefónicos, Call center.*

ABSTRACT

The present investigation is of descriptive type and of non-experimental design. The general objective is to determine the level of work stress in telephone counselors of a Call Center in the district of Lince. The sample consisted of 71 telephone advisers, between men and women, aged between 18 and 56 years. The instrument to be used was the Maslach & Jackson Burnout Inventory (MBI), adaptation to the Peruvian context of Llaja, Sarria and García (2007), assessing the Burnout Levels by measuring their three dimensions, Emotional Tiredness, Depersonalization and Personal Realization. The results obtained reveal that there is a 42.3% risk in Burnout Syndrome, while 39.4% do not have Burnout, 16.9%, there is a tendency in Burnout Syndrome and 1.4%, presents Burnout Syndrome. That is why it was proposed to design an intervention program to prevent Burnout Syndrome in Telephone Advisors.

Keywords: *Work stress, Burnout syndrome, descriptive research, telephone consultants, Call center.*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se titula Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. Es un estudio desarrollado que busca determinar el nivel de estrés Laboral y sus dimensiones para que así se pueda brindar algunas recomendaciones para realizar la prevención.

Esta investigación está estructurada en 5 capítulos, en el Primer capítulo observamos que presenta el planteamiento del problema enfocándose en la descripción de la realidad de los asesores telefónicos dentro de la organización, los objetivos de la investigación y la justificación del porque se realizó el tema.

En el segundo capítulo de la investigación presentamos el marco teórico que se describe los antecedentes nacionales e internacionales, la bases teóricas en los que se definen los autores que sustentan la investigación.

En el tercer capítulo, determina la metodología del estudio que especifica el diseño, la población donde se tomara la muestra además las técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.

El cuarto capítulo comprende la presentación y análisis de resultados se interpretaran mediante gráficos y tablas. Por tanto se podrá elaborar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

El quinto capítulo para finalizar se elabora un programa de intervención, el cual, se elabora a partir de los resultados del presente estudio.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Internacional

Según la OIT (2016), en un informe sobre el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, En una publicación el 28 de abril de 2016, “Menciona que el incremento de la competitividad, las altas expectativas sobre el rendimiento profesional y las largas horas de labores contribuyen a generar esas condiciones. Otros de los factores son las comunicaciones que de manera rápida e instantánea adicionan presión al ritmo laboral, perdiéndose el equilibrio entre el trabajo y la vida personal del colaborador.

Además, el retroceso económico origina la reformatión, menos oportunidades laborales, los despidos masivos, además se teme el perder el trabajo, generando una inestabilidad laboral propiciando severas consecuencias en el bienestar físico y en la salud mental de la persona.

Según, Valentina Forastieri, especialista en temas de salud en el trabajo, refiere que algunos términos de salud física están estrechamente relacionados con alteraciones en el sistema circulatorio y esquelético. Y en los términos de salud mental está relacionado directamente, con el agotamiento, la depresión y en algunos casos optan por tomar una decisión muy trágica, el suicidio.

Asimismo, en el informe que emite la OIT analiza que todos los acontecimientos, pasan en muchas regiones esto comprueba el alto costo que puede implicar este problema, además tiene un efecto humano que ocasionan enfermedades y en varias oportunidades se puede llegar hasta el suicidio. Un claro ejemplo es en Chile, se realizaron investigaciones según información del año 2011, que más del 13% menciona que existe estrés laboral en sus empresas.

Por otro lado en Europa, se calcula un costo elevado de aproximadamente (617.000 millones de euros anuales) a la depresión relacionada con el trabajo, es donde se puede incluir el absentismo, la rotación de personal, una disminución de su productividad, gastos por salud etc.

Para finalizar, la OIT, propone propuestas para reducir el impacto desfavorable del estrés en el trabajo, realizando acciones correctivas para anular los diferentes problemas.

Según el SPTPS (2017), Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) – México, utiliza la metodología “SOLVE” de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para realizar acciones correctivas acerca del bienestar emocional y la salud de los trabajadores.

Según informa, el Subsecretario de Previsión Social de la STPS, Ignacio Rubí Salazar que “El estrés se deriva de entornos organizacionales inadecuados, donde el trabajador está sometido a fuertes presiones, lo que hace que se presenten desequilibrios de orden emocional, así mismo se buscan alternativas de salida para tratar de liberar esta presión”.

Todos estos entornos empiezan a tener un impacto significativo como el alcohol, las drogas, los problemas económicos, el adulterio exponiéndolo a enfermedades de transmisión sexual y que forman toda una serie de problemas y que traen como consecuencia los conflictos en el entorno familiar y en la organización.

Asimismo, la guía SOLVE abarca recomendaciones y acciones que están relacionadas con activar físicamente el organismo del colaborador, es decir practicar algún deporte, para que así se involucre en todas las actividades culturales y así puedan tener un descanso apropiado y pueda desempeñar óptimamente sus actividades laborales.

Por otro lado, existen diferentes causales de estrés laboral y están relacionadas con la sobrecarga y jornadas extensas de trabajo, que tiene los

colaboradores, un inapropiado liderazgo, entre muchos factores que traen como consecuencias a la salud y a la organización, con influencias en el rendimiento de su trabajo.

Por lo tanto es fundamental que dentro de las organizaciones se aprenda a detectar cuando algunos de los colaboradores empiezan a tener algún tipo de dolencia, para que se puedan realizar las acciones correctivas y brindar el apoyo necesario a quien la esté padeciendo.

Finalmente el PRONABET, promueve que los trabajadores puedan realizar sus actividades en ambientes saludables y que permita que tengan un sentido de pertenencia a la organización, esto generara que haya un aumento paulatino de la productividad de los empleados.

Según la OIT (2015), de acuerdo al Manual “La prevención del estrés en el trabajo”, manifiesta que las demandas actuales de un mundo, donde sus resultados pasan por encima del bienestar de la persona, el estrés afecta a un número considerable de personas en edad productiva.

Según los especialistas médicos, el estrés es una reacción natural del organismo, en el cual se presentan diversos mecanismos de defensa que permite que las personas puedan enfrentar situaciones de presión o amenazantes que vulnera el bienestar de la persona.

Sin embargo, muchas organizaciones así como las personas, a primera impresión no se dan cuenta de que la tienen, ya que el estrés es causante de diferentes enfermedades físicas y psicológicas.

Asimismo la OIT, informa que las causas más concurrentes que causan estrés, es la carencia de control de las funciones delegadas, un ambiente laboral hostil, una sobre carga de actividades y una alta responsabilidad para el puesto de trabajo que se tiene desempeñando. Por consiguiente es indispensable que las empresas reconozcan al estrés como un problema que afecta directamente la

salud laboral y que si no se brindan las medidas necesarias afectara a mediano o a largo plazo su productividad y estabilidad.

De acuerdo con el manual “La prevención del estrés en el trabajo” elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), para que una empresa evite presiones y sobrecarga al empleador es importante comprender que el estrés tiene relación directa con las exigencias laborales y como están organizadas las funciones y actividades para cada puesto de trabajo, por ello se debe tener estrategias claras y definidas.

Para tal efecto la OIT brinda recomendaciones a todas las empresas y centros de trabajo, para que incorporen en sus lineamientos acciones particulares de acuerdo a la realidad y a su cultura organizacional, con la finalidad de tener una política organizacional verdadera y justa.

Según la (OMS, 2018) informa “que el estrés laboral provoca el 25 por ciento de los 75 mil infartos al año registrados en México; hasta ahora, 75 por ciento de los colaboradores mexicanos sufren de este mal, lo que hace que el país sea el primer lugar a nivel mundial en esta categoría; le siguen China con 73 y Estados Unidos con 59 por ciento”.

Asimismo, el secretario de la Comisión de Economía de San Lázaro, Jesús Valdés Palazuelos (PRI), informó que el estrés laboral no solo es un problema de salud, sino que también tiene impacto en la economía, pues datos de la OIT, evidencian que estas situaciones pueden representar pérdidas de entre 0.5 y 3.5 % del Producto Interno Bruto (PBI) de los países. Particularmente en México, el estrés de los colaboradores produce perdidas entre 5 mil y 40 mil millones de dólares al año.

Según el Secretario, resalto que los trastornos psicológicos de las exigencias laborales que el trabajador padece afecta directamente al organismo, causando diferentes enfermedades relacionadas con el estrés como los trastornos digestivos, dolencias en la cabeza y además trae consecuencias como: cansancio, intranquilidad, angustia etc.

Finalmente el diputado menciono, que existen profesiones u oficios que tienen más predisposición a padecer estrés laboral como por ejemplo: los maestros, personal administrativo, vendedores y las personas que sanidad, pero sin vemos en la realidad casi todas las profesiones no se encuentran libre de padecerlo y esto puede perjudicar a los trabajadores.

Según la OMS (2016) el 28 de abril para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la OPS, informo que "El estrés laboral es un problema que afecta a todas las personas, actualmente en un mundo globalizado, donde la tecnología, los avances industriales hacen que las exigencias excedan los límites de la competencias y capacidades que tiene el trabajador, hace que el resultado sea el estrés provocando síntomas físicos, mentales y sociales que puedan perjudicar nuestra salud".

Así mismo manifiestan que el estrés laboral repercute a nivel mundial y está presente en muchos países. De acuerdo con una encuesta en Argentina en el año 2009, reporto un 26.7% de trabajadores que manifiestan tener estrés mental, ya que consideran que en sus labores tienen una carga excesiva de trabajo lo cual afecta directamente su salud. En Brasil se realizó un estudio y se evidencio un ausentismo del trabajador por causales de accidentes y enfermedades ocupacionales revelando que el 14% de los servicios que se utilizaron fueron por enfermedades mentales de los colaboradores. Y en Chile se reportó en el 2011 que el 27.9% de trabajadores y el 13.8% de los colaboradores padecen de estrés laboral y depresión en el trabajo.

Por lo tanto las organizaciones están en busca de soluciones para abordar estas dificultades relacionados con el estrés laboral, donde se incluye la promoción y la colaboración de los trabajadores, además el nuevo concepto de "trabajo decente" en donde el empleo sea justo, se respete los derechos humanos, las horas laborales y además se brinde protección el medio ambiente donde se desenvolverán fomentando la comunicación y el dialogo entre las empresa y los trabajadores.

Por último la OMS, ha emitido recomendaciones que se debe tener en cuenta para la prevención con los problemas de salud mental debido a los diversos riesgos psicosociales que se padece y ha publicado la serie "Protegiendo la Salud de los Trabajadores," donde promueve diversas políticas y medidas de prevención para erradicar estos peligros que se presentan, estas políticas son de un trabajo adecuado, integral y además se basa en todos los principios éticos que debe tener la organización para con sus trabajadores.

Según la ONU (2016), en un informe "Estrés laboral problema que perjudica a todos los países", una en una publicación del 27 de abril, la Republica de México, señala que actualmente, el estrés está relacionado con el trabajo es identificado como problema global que afecta a todos los países, todas las ocupaciones y a todos los trabajadores, señaló la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Así mismo, en el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo tema en este año es "Estrés en el trabajo: Un reto colectivo", mencionó que en la actualidad, son cuantiosos los trabajadores que deben asumir las fuertes presiones y exigencias que tiene en su centro de trabajo.

Por lo tanto los riesgos psicosociales como: las expectativas sobre el rendimiento, las excesivas jornadas, el incremento de la competitividad ayudan a que los ambientes y espacios de trabajo sean vulnerables y estresantes, además en estos mismos lugares así como existen riesgos psicosociales también son indispensables para la protección del bienestar y la salud de los colaboradores.

Asimismo, menciono que el informe tendrá nuevas tendencias sobre el estrés relacionado con el trabajo y su impacto donde el objetivo tiene como finalidad el sensibilizar a toda la población sobre la repercusión de este problema.

Finalmente se debe tener una cultura en la prevención de la salud y respeto al derecho que tiene los trabajadores, de estar en un espacio laboral, seguro, tranquilo y saludable , estas condiciones se brindarán siempre y cuando los lineamientos de derechos y responsabilidades bien definidos para su prevención.

Nacional

Según (MINSA, 2018) informa que el estrés laboral es un acontecimiento actual que crece día a día, es un desequilibrio entre lo que se le exige a una persona y los recursos que tiene para compensar dichas exigencias. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta significativamente la salud física de las personas, provocando intensos dolores de cabeza, ansiedad, ataques de pánico, problemas digestivos y depresión, afectando significativamente en la salud y en el desempeño de los trabajadores.

Asimismo en este panorama, surge la pausa activa laboral; comprendida como una actividad física preventiva que ataca la problemática de la motivación laboral, lesiones y dolores posturales que se pueden realizar antes o durante al jornada laboral.

Por lo tanto la pausa activa consiste en una serie de ejercicios físicos realizados en el mismo ambiente laboral, actuando de forma preventiva, que no produce ningún desgaste físico y que son de poca duración (10 a 15 minutos) y el trabajo es desarrollado haciendo insistencia en los estiramientos de los grupos musculares. Directamente está dirigido a todos los colaboradores que son más afectados en las tareas operativas de la empresa.

Según (MTPS, 2016), informa que según las últimas cifras disponibles en la página web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, durante 2016 se produjeron 555.722 accidentes de trabajo, de los cuales 480.051 causaron baja durante la jornada de trabajo y 75.671 lo hicieron “in itinere”. Entre enero y mayo de 2017, se produjeron 237.570 accidentes.

Asimismo la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo consideran “**al estrés laboral como uno de los problemas que tiene mayor relevancia**”, el estrés aparece cuando las exigencias rebasan los límites de las capacidades que tienen los trabajadores. Entre las principales consecuencias está la aparición de enfermedades cardiovasculares o músculo esqueléticas, entre otras, por la exposición prolongada a esta situación.

Según (ESSALUD, 2015) en su publicación menciona que el Seguro Social de Salud (EsSalud) advirtió que el estrés laboral ocasiona serios problemas en la salud de los trabajadores, entre ellas los problemas respiratorios, insomnio, temblor y náuseas u mareos.

Según señaló Margarita Lobos Castilla, psicóloga del Policlínico Chíncha de EsSalud, “El estrés laboral es una enfermedad ocupacional y en uno de los problemas de salud de relevada gravedad en la actualidad”. Está relacionada directamente al ritmo de vida, el incremento de las exigencias y de la presión que se tiene en el trabajo, que puede producir a un cansancio físico y mental del trabajador, el peligro es que no solo afectan su salud sino su entorno familiar”.

Por lo tanto se resalta también que el mayor índice de estrés laboral es en donde existen ambientes fuertes de alta presión y las exigencias van más allá de lo que el trabajador puede producir, ellos son los que se relacionan con la atención al público o las que implican una alta responsabilidad.

Asimismo menciono que los síntomas que tienen mayores incidencias son la ansiedad, los pensamientos negativos, la dificultad para concentrarse, problemas para dormir etc. En el aspecto fisiológico los síntomas son: tensión muscular, problemas digestivos, dificultades respiratorias, mareos, sequedad en la boca etc.

Por lo tanto la psicóloga de EsSalud, recomendó prestar atención en los hábitos de fumar, comer, beber en exceso, el tartamudeo, ir de un lugar a otro sin una idea concreta, llorar o quedarse paralizado, ante estos aspectos es conveniente que se pueda buscar ayuda profesional para poder determinar las causas y establecer tratamientos de acuerdo a la necesidad de cada persona.

Para finalizar, la especialista menciona que existen muchas actividades que pueden eliminar el estrés en las personas, es por ello que se recomienda buenos hábitos de alimentación, realizar ejercicios, dormir lo suficiente organizar sus actividades laborales de manera realista y hacer pausas activas para manejar el estrés en el trabajo.

Local

Según (RPP, 2016) menciona que hace algunos años las Naciones Unidas reconoció que el estrés es la enfermedad del siglo XXI. En el Perú, se ha estimado que las empresas pierden alrededor de US\$ 2,800 anuales por cada trabajador debido a estos acontecimientos se produce la disminución de la productividad, las faltas de los trabajadores y la alta rotación laboral.

Asimismo, estamos ante un trastorno que tiene que ver con las exigencias profesionales cada vez mayores y un ritmo de vida que prácticamente no concede pausa. Por lo tanto, sobre las causas, efectos y posibilidades de manejo del estrés laboral, la American Psychological Association (APA) ha publicado un artículo muy oportuno y revelador, menciona que toda persona que desempeña un trabajo, en alguna oportunidad ha sentido una presión relacionada a las actividades y funciones que tiene en su trabajo.

Finalmente, cuando el estrés se convierte en algo crónico se convierte en una amenaza tanto para nuestra salud física como emocional afectando directamente la salud y el bienestar de las personas.

Según el (COMERCIO, 2017) Rafael Venegas, menciona que el estrés es la respuesta de nuestro organismo a una sobrecarga de tensiones y preocupaciones, que alteran al sistema nervioso. Ante estas situaciones nuestro sistema inmunológico se defiende controlando las situaciones de poca duración y el impacto a la salud es manejable, pero si estas condiciones se mantienen y se hacen habituales (estrés crónico) nuestro organismo se agota poco a poco perjudicando de manera significativa nuestra salud.

Asimismo entre las principales causas que producen estrés podemos citar las preocupaciones, los miedos, la inseguridad, el temor a la pérdida de control, los ruidos, situaciones molestas y algunos pensamientos negativos de nosotros mismos. En las oficinas existe el estrés laboral y se genera principalmente por las relaciones con el jefe inmediato o con algunos compañeros del mismo trabajo, así

como algunos de los estresores laborales como los horarios, los turnos extensos etc.

Sabemos que la principal causa de muerte en el mundo son las enfermedades cardíacas especialmente los infartos y en segundo lugar el cáncer, si a esto le sumamos las enfermedades degenerativas del cerebro y los suicidios, pues estamos ante un verdadero peligro.

Finalmente se tiene algunas recomendaciones para combatir el estrés, entre ellas se encuentra la meditación, los deportes, una alimentación saludable y 'desconectarse' por algunos minutos al día. La práctica del yoga es algo que ha demostrado ser bastante efectiva para combatir el estrés y beneficiar positivamente en el cuerpo y la mente.

La presente Investigación se realizará en un Call Center, empresa transnacional del rubro de las Telecomunicaciones con 20 años en el mercado, brindando servicios de Atención al cliente y ventas para nuestro máximo cliente de Claro Perú. El universo está conformado por 600 asesores telefónicos y la población está conformada por 86 asesores en total en el área Corporativa de Front, que laboran en la Sede de Lince.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Primario

- ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en asesores telefónico de un Call Center del distrito de Lince?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en asesores telefónico de un Call Center del distrito de Lince?
- ¿Cuál es el nivel de despersonalización en asesores telefónico de un Call Center del distrito de Lince?

- ¿Cuál es el nivel de realización personal en asesores telefónico de un Call Center del distrito de Lince?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Determinar el nivel de Estrés laboral en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.

1.3.2. Específicos

Determinar el nivel de cansancio emocional en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.

Determinar el nivel de despersonalización en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.

Determinar el nivel de realización personal en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica mediante las siguientes razones:

En primer lugar, observamos que en la actualidad el estrés laboral es uno de los principales factores que aquejan a los asesores telefónicos de una empresa del rubro de Call Center, por sus graves consecuencias para el trabajador y la organización.

Por ello es que determinar la presencia de estrés laboral en los asesores telefónicos de un Call center de Lince, es de vital importancia ya que son el primer contacto que tienen con los clientes y para ello debe contar con competencias y habilidades desarrolladas ya que la gestión que realizan lo amerita, entre ellas el nivel de concentración para captar toda la información brindada por el cliente, tener capacidad de escucha, ser organizados y rápidos para realizar diversos pasos en cada llamada, tener tolerancia y habilidades blandas desarrolladas ya

que durante las llamadas debe tener la capacidad de atender a todo tipo de clientes desde el amable hasta el más crítico, además el tiempo límite que tiene cada llamada y sumado a ello la presión y exigencia de sus supervisores que se encuentran en la plataforma de gestión, con todos estos aspectos la prevalencia de tener estrés laboral aumentan significativamente afectando directamente la salud de los colaboradores a nivel físico, psicológico y emocional, en la organización causando ausentismo, rotación de personal, afectando la productividad de la empresa.

Es por ello que la presente investigación, nos permitirá identificar cual es el nivel de estrés laboral en los asesores telefónicos y así mismo tomar acciones correctivas que permitan disminuir el estrés laboral, por ello se deberá, realizar estrategias de intervención e implementación adecuados que ayuden a contrarrestar esta problemática con el único fin de mejorar el bienestar integral así como la productividad y el desempeño de los colaboradores del Call Center del distrito de Lince.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

Cicerone, (2013) en Argentina publicó la investigación **“Call Center y Síndrome de Burnout”**, cuyo objetivo fue comparar el grado de exposición de Burnout en sujetos que trabajan en un Call Center y en sujetos que no trabajan en Call Center, en la ciudad del Rosario. El método que se aplicó fue de tipo descriptivo/comparativo de corte transversal. La muestra fue no aleatoria, integrada por un total de 60 sujetos de ambos sexos y de distintas edades divididas en dos grupos: 30 sujetos que actualmente trabajan en un Call Center, de los cuales 15 eran mujeres y 15 hombres y 30 sujetos que no laboran en un Call Center, de los cuales 15 eran hombres y 15 mujeres. El instrumento utilizado fue el Inventario Burnout de Maslach (MBI). Los resultados muestran que el 83% de personas no padece el Síndrome de Burnout, mientras que el 17 % de las personas están quemadas, de un total de 30 personas, 25 no presentan las características del Síndrome, mientras que 5 personas tienen Burnout.

Bernal, Martínez &Pereira, (2016) en la ciudad de San Salvador - El Salvador, realizaron una investigación Titulada: **“Síndrome de Burnout y Dimensiones de la personalidad en agentes de Call center Tele performance Global Serviles de San Salvador, en el año 2016”**. El método de investigación fue de tipo correlacional. La muestra fue conformada por 31 agentes de Call Center de la cuenta de atención al cliente “Sprint”; dado que constituyen el 10% de la población total; 17 del sexo masculino y 14 del sexo femenino; las edades tienen un rango entre los 18 a 40 años. El instrumento que se utilizó es el Inventario Burnout de Maslach (MBI) para medir la presencia de Síndrome de Burnout. En los resultados se identificó la presencia del mismo en el 100% de los sujetos, aclarando que el grado de afectación varía entre cada uno de ellos valorando que el Síndrome es multifactorial. Así mismo **se concluye** que las Dimensiones de Personalidad

tienen un grado de influencia mínima en el desarrollo del Síndrome de Burnout en los agentes del Call Center de Teleperformance, sin embargo, los factores sociales y organizacionales influyen en dicho proceso, por ello se presenta un análisis de factores de riesgo que intervienen en el proceso del Burnout.

Álvarez, Buitrago & Hoyos (2015) en la Ciudad de Medellín- Colombia, realizó la investigación titulada **“Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de Call center de la ciudad de Medellín”**. El método de investigación parte del paradigma del interaccionismo simbólico, ya que este permite identificar las percepciones y significaciones que las personas tienen de las cosas que las rodean. La muestra fue de tres agentes, en edades promedio de 20 a 35 años. Los resultados más relevantes de la investigación concluyen que los agentes de Call center manifiestan tener síntomas fisiológicos como psicológicos asociados al estrés laboral esto hace referencia al desgaste físico, a los problemas gastrointestinales ocasionados por las labores que realizan los asesores, por lo que es necesario intervenir para que no se desaten situaciones que sumadas al estrés, producen bajo rendimiento y productividad laboral.

Acosta, (2013) en Argentina, realizó la investigación titulada **“Burnout en Operadores de Call Center de C.A.B.A.”**. El método de investigación es Exploratorio-Descriptivo. La muestra se constituyó por un total de 129 colaboradores de los cuales, 40 operadores de atención al cliente (Fonobanco), y 89 operadores de atención al cliente de reclamos (Galicia Responde). El instrumento que se utilizó fue el Inventario de Maslach Burnout (MBI). Los resultados evidencian que el 41.1% tiene presencia del Síndrome de Burnout, mientras que el 58.9% no la padece. Las puntuaciones medias de las sub escalas son (Agotamiento Emocional con un 27.12%, despersonalización con un 15,95% y Realización personal con un 29.09%).

Porto-Martins, (2015) en la ciudad de Madrid- España se desarrolló una investigación titulada **“Salud Laboral en Teleoperadores: Un enfoque en el estrés, el síndrome de Burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo”**. La investigación fue descriptiva. La muestra representó a un total de 500

trabajadores de una empresa de teleoperadores de la ciudad de Curitiba (Paraná - Brasil) ubicada al Sur de Brasil. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Sintomatología de estrés y el Inventario de Maslach Burnout (MBI). Por tanto los resultados muestran que para el estrés evaluado por el ISE, en total ha sido encontrado un 18,91% (N=80) de trabajadores en nivel alto de estrés, esto es, tanto SF como SP en grado elevado. Más detalladamente el 27,2% (N=115) ha presentado índice elevado para la sintomatología psicológica del estrés y el 39,7% (N=168) para el físico. En cuanto a los resultados demostrados en el Inventario de Maslach, el agotamiento emocional elevado ha sido indicado en un 22,2% (N=94) de los participantes, de estos un 35,7% (N=151) expresaban baja realización en su labor. Entre estos colaboradores, un 8% (N=125) presentaban altos niveles de deshumanización para con los demás, mientras que el 28,6% (N=121) demostraban alejamiento emocional por encima de la media, la relación entre estos constructos son de suma importancia. Tanto el agotamiento emocional del MBI como del ISB se han correlacionado positiva y significativamente con las escalas del ISE, incluso con el índice igual y de modo más elevado con la sintomatología psicológica. Las dimensiones que miden la deshumanización o el cinismo para en el MBI y la deshumanización o alejamiento emocional del ISB, también han denotado la misma tendencia, comprobando la importancia de los trastornos psicológicos para el síndrome de Burnout.

2.1.2. Nacionales

Romero, (2017) se realizó la investigación con el título **“Estrés Laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un Call Center del distrito de San Martín de Porres, año 2016**. La muestra fue de 118 asesores comerciales de un Call center, la cual fue establecida mediante la fórmula preliminar para poblaciones específicas. El instrumento que se utilizó el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS; y el Inventario de personalidad con tendencia a la rotación de personal del Dr. Juan Kaneko Aguilar. Los resultados obtenidos sobre el nivel de estrés laboral es que el porcentaje mayor obtenido fue de 61% (72) en el nivel promedio bajo, el 27,1% (32) un nivel alto, el 5,1% (6) un nivel intermedio al igual

que el nivel bajo y por último el 1,7% (2) un nivel muy bajo, por ende se concluye que el nivel de estrés laboral en los asesores comerciales, se encuentra en un nivel promedio bajo.

Fernández, (2017) se realizó un estudio titulado **“Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017”**. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño Correlacional. La muestra se conformó por 150 trabajadores de ambos sexos (52% masculino y 48% femenino), cuyas edades rango so de los 18 a 56 años y que tenían como mínimo tres meses de servicio. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario del estrés laboral de la OIT y el cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados aprecian que el 61.3% de la muestra presenta nivel promedio a nivel del estrés laboral, seguido de un 10.7% con nivel alto y un 7.3% con un nivel bajo. Así mismo, se encontraron correlaciones muy significativas entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional. Finalmente, se encontraron que para ambas variables, el sexo no establece diferencias significativas y la edad si establece diferencias significativas.

Baldoceda, (2018) en el distrito de San Juan de Lurigancho- Perú, se desarrolló la investigación con el título **“Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana”**. La metodología de la investigación es descriptiva de diseño No experimental. La muestra estuvo constituida por 45 trabajadores, de los cuales 37 son mujeres y 8 hombres en rangos de edad de 20 a 40 años, del área de Call Center. El instrumento utilizado fue el Inventario de Maslach Burnout (MBI). Los resultados de estas evidencias fueron que el 4,88% presentan el Síndrome de “Burnout”, el 21.95% se encuentra en riesgo de padecerlo, un 17.07% presentan una Tendencia a presentar el síndrome, y finalmente un 56.10% no presentaría riesgos de presentar Burnout. Se concluye que no hay una alta prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center.

Pompilla, (2017) en la ciudad de Lima se realizó la tesis titulada **“Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un Contact center de Lima Metropolitana, 2017”**, La metodología de la investigación fue Descriptiva – Correlacional y el diseño fue no experimental transversal. La muestra estuvo determinada por 200 colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, del ambos sexos. Los instrumentos que se utilizaron fueron la escala de estrés laboral OIT-OMS y de igual manera la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados que se encontraron fueron que los colaboradores presentan un nivel muy alto de estrés laboral, concluyendo que presenta una correlación directa significativa de nivel bajo entre las variables estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores, es decir a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional.

Salirrosas y Rodríguez, (2015) en la ciudad de Trujillo –Perú, se realizó la tesis titulada **“Estrés laboral y desempeño de los Asesores de banca por teléfono del banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza”**. Para ello se trabajó con un diseño descriptivo correlacional. La muestra fue de 175 asesores de banca por teléfono en el Centro de Contacto del Banco de Crédito del Perú. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de Karasek y la Ficha de Registro. Los resultados obtenidos según el nivel de Estrés “Alto” es de un 64% que tiene un desempeño laboral “Deficiente”, según el nivel de Estrés “Promedio” un 16% que tiene un desempeño laboral “Eficiente” y según el nivel de estrés “Bajo” solo hay un 10% que tiene un desempeño laboral “Eficiente”. Se concluye que hay una relación inversamente significativa entre el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral, esto quiere decir que existe un alto nivel de Estrés lo que repercute en un deficiente desempeño Laboral.

Quispe (2016) realizó una investigación, cuyo objetivo es determinar **“La relación entre los niveles de estrés y el clima laboral en los colaboradores de una empresa privada”**. La población está conformada por ciento sesenta y ocho (168) sujetos 93 mujeres y 75 varones cuyas edades rango es entre 20 años a 58 años, que trabajan en una empresa privada. Los resultados de la investigación concluyen que existe una relación significativa entre los variables estrés y clima

laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral.

Dávila (2014) desarrollo una investigación teniendo como objetivo analizar **“Los factores internos de la organización que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área del Call Center”**. La muestra se compone por 13 trabajadores basados en un muestreo a base de criterios , 10 colaboradores en horario diurno y 3 colaboradores en un horario nocturno del área del Call center de la entidad financiera. Las herramientas que se utilizaron fueron las encuestas, entrevistas de salida al personal que se desvinculo de la organización. Los resultados concluyen que existe estrés laboral en los colaboradores, el mismo que afecta su desempeño. Así mismo se encontró que las jornadas laborales extendidas y no cumplir con el horario de trabajo establecido y propuesto es fuerte generador de estrés en la colaboradores de la organización debido a que sienten un alto nivel de agotamiento y cansancio que no les permite rendir de la mejor manera.

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1 Definición de Estrés

Cannon(1932), fue considerado el fundador en el término estrés , ya que empleo la palabra homeostasis, para referirse al equilibrio interno del organismo, proceso de adaptación fisiológica ya que el organismo se prepara para una respuesta de lucha o huida, respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos (citado Sandin, 2002).

El concepto de estrés fue conocida inicialmente en el ámbito salud por Hans Selye en el año (1936), quien definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier situación estresante (citado por Cicerone, 2013).

Según **Hans Selye** (1936) define que el estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier requerimiento que se le presente de tipo psicológico

o fisiológico. Tal respuesta se va desarrollando como una reacción, a un estímulo denominado estresor, es decir el ser humano esta formado de manera integral responde orgánicamente con modificaciones en el organismo que incurren en la persona (citado Quispe ,2016).

Conde (2009, citado por Chávez 2016) define al estrés como, una reacción que se genera ante determinados estímulos que pueden ser o no aversivos y que actúan de manera adaptativa, quiere decir que el estrés no es algo negativo de manera forzosa, sino que en ocasiones cumple un desarrollo normal en el organismo, mientras estas respuestas no sean desadaptativas.

En una circunstancia de amenaza, en la que la persona responde rápidamente, se activan un conjunto de sistemas del organismo, que producen en ocasiones: sudoración, incremento en la frecuencia cardíaca etc. Todas estas reacciones estimulan a que llegue más cantidad de sangre y así el organismo pueda tener una respuesta de manera rápida y oportuna, no siempre el estrés puede manifestarse de forma adaptativa, si estas reacciones aumentan más de lo normal se podría producir en nuestro organismo enfermedades psicosomáticas.

Según Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como un proceso, ya que implica tres dimensiones como estímulo, como respuesta y como una interacción entre ambos:

- a) Estrés como estímulo; es cualquier evento o fuerza externa sobre una persona que tenga algún clase de respuesta adaptativa, los estresores (estímulos generadores de estrés) son acontecimientos internos y externos del individuo, que afectan a muchas personas.
- b) Se consideran también estresores a situaciones en que existe ausencia de estimulación, fatiga o amenaza de fracaso.
- c) Estrés como respuesta; esta orientación es una respuesta del individuo a estímulos del entorno, según (Sandin, 2002) el trabajo de Selye es un ejemplo en esta concepción, considera al estrés como una respuesta no

especifica del individuo a estresores que son agentes nocivos para el equilibrio del sistema homeostático del organismo. Esta respuesta estaría constituida por un mecanismo tripartido llamado “Síndrome general de adaptación” (Cicerón, 2013).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) define al estrés como las reacciones fisiológicas que en su mayoría adaptan al organismo para cualquier acontecimiento considerando que el estrés conduce a la acción, una respuesta fundamental para la conservación, resultado acorde con las demandas del entorno, o podrían ser, deficientes o desmedidas.

2.2.1.1 Fases del Estrés

Varios autores han denominado diversos modelos de fases del estrés, pero el que sobresale más es el Síndrome de Adaptación General estudiada por Selye, por lo que actualmente es afirmado por diversos autores.

Según Selye (1938) menciona que el estrés es un proceso, en el cual está compuesto por etapas o fases, (por Soriano, Guillazo, Redolar Torres y Vale, 2007, citado por Fernández 2017):

Fase de alarma: En esta fase el organismo, se adecua para la acción de encarar o huir, generando una activación psicológica que aumenta la fuerza para enfrentarse ante cualquier situación.

Fase de resistencia: Llamado también fase de adaptación, en la que el organismo utiliza sus recursos biológicos para superar la crisis. Si la amenaza es constante, se puede producir el quiebre de ese equilibrio que se consigue con los mecanismos puestos por la persona para contrapesar la crisis.

Fase de agotamiento: Es cuando el organismo ya no puede mantener respuestas adaptativas y dando lugar a alteraciones fisiológicas que derivan en importantes daños patológicos en la persona, denominadas por Selye enfermedades de adaptación.

2.2.1.2 Tipos de Estrés

Seyle refiere que tener un poco de estrés es esencial y sano; es decir cuando la persona pueda controlarlo, ya que demasiado estrés perjudica la salud de la persona.

Por consiguiente tener un poco de estrés motiva a que la persona se impulse y motive en la ejecución de algunas actividades diarias. (Camargo, s.f, p.79).

Actualmente se diferencian dos tipos de estrés:

Eutrés (positivo) Se estima al buen estrés, cuando la persona pone iniciativa y se motiva al afrontar las diferentes situaciones que se puedan presentar, el eutrés no es dañino al contrario nos permite enfrentar retos en nuestra vida. (Camargo, s.f, p.79).

Dístrés (negativo) Se estima al mal estrés, considerándolo dañino y perjudicial para la persona ya que no puede controlarlo y produce un desgaste total del organismo siendo dañino para la salud, produciendo patologías mentales, la aceleración del proceso de envejecimiento, entre otros. (Camargo, s.f, p.79).

2.2.1.3 Síntomas del estrés

Según Sánchez, 2011 (p.13) indica que el estrés afecta de manera considerable los órganos y las funciones de todo el organismo. Los síntomas son los siguientes:

- Depresión o ansiedad
- Malestares de cabeza.
- Palpitaciones rápidas.
- Nerviosismo.
- Cólicos.
- Diarrea o estreñimiento.

- Disfunción sexual.

Por otro lado, cabe mencionar que el nerviosismo es uno de los primeros síntomas en surgir, ya que el sistema nervioso responde de manera excesiva a estímulos considerados normales. Para el organismo el consumo de tabaco o bebidas alcohólicas son causantes comunes de la falta de equilibrio del sistema nervioso, la ansiedad es frecuente de las personas que se sienten estresadas, ya que se es un trastorno psicosomático que afecta directamente a diversos órganos produciendo dolor de estómago, cólicos (estreñimiento y diarrea etc.)

2.2.2 Definición de Estrés laboral

Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño provocado por un desequilibrio entre las demandas percibidas, los recursos y capacidades percibidas por la persona para que así pueda enfrentar las exigencias que tiene la organización.

El estrés laboral se encuentra establecido por la organización del trabajo y las relaciones laborales, tiene importancia cuando las exigencias del trabajo no corresponden o superan las capacidades y los recursos que tiene el colaborador, así como no concuerda con las expectativas de la cultura de una organización.

Según Peiró (2011) se define estrés laboral a las vivencias que son generadas por diversas circunstancias ambientales que dañan la salud del trabajador causados por los estresores laborales.

Según Norfolk (2000) describe el estrés como un componente ineludible de la vida, relacionándolo con el hambre o la sed. Esta afirmación deduce que las personas tienen estrés, el problema se origina cuando esa tensión producida en el organismo ante un estímulo es negativa y daña a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento y por encima de ese nivel pueden surgir consecuencias que perjudican el organismo.

2.2.2.1 Dimensiones de Estrés Laboral:

Según la OIT (1989), los ítems de estrés laboral de la OIT- OMS, menciona las siguientes dimensiones organizacionales. (Citado Pompilla, 2017).

Clima organizacional; Comprende el carácter que manifiesta toda una organización, un ambiente propio de su esquema productivo. Este clima podría condicionar el comportamiento de las personas que la conforman. Puede ser un ambiente fuerte, calmado, cordial o todo lo contrario, todo ello produce distintos niveles de estrés, según la sensibilidad de cada individuo.

Estructura organizacional; Se refiere a la carga administrativa de la empresa y al cargo que tiene el individuo dentro de la organización, en relación al control que ejercen en su labor, para el logro de su desempeño.

Territorio organizacional; Es para describir el espacio personal o el escenario de la actividad de una persona en su organización, es por ello que algunas personas desarrollan un sentimiento de propiedad. Estudios mencionan que el territorio es un fuerte estresor, si es que los individuos trabajan en ambientes ajenos.

Tecnología; Menciona el importante valor estresante de acuerdo al acceso de los recursos que la empresa otorga a sus colaboradores para su labor de acuerdo con la necesidad y requerimiento laboral, así mismo darle instrucción para el uso adecuado de los materiales otorgados.

Influencia del líder; Se refiere al poder que tiene el jefe o superiores que están a cargo de los subordinados, le da autoridad y poder como legitimador, recompensante, castigante y experto.

Falta de cohesión; Se dice de la falta de integración, unión y cooperación entre todos los que conforman la organización.

Respaldo de grupo; Se refiere, al personal total de la organización que tiene un respaldo como grupo de trabajo para presentarse como una persona que se

identifica con la empresa y con el rol que desempeñada, así mismo siente el apoyo cuando se proyecta a conseguir las metas grupales y personales, cuando esto no ocurre estos factores se convierten en estresores.

2.2.2.2 Síntomas del estrés laboral

El estrés deduce una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. Con respecto al nivel biológico los cambios que se producen en el organismo no son notorios para la persona y por ello se precisan procedimientos para diagnosticar el nivel de reacción, Sin embargo, a nivel psicológico son diversos los síntomas que puede producir el estrés y que son fáciles de identificar por las personas que tienen estos cambios. Así mismo la reacción más común cuando nos encontramos en situaciones estresantes es la ansiedad (Del Hoyo, 2010).

Según Cano (2002) los síntomas más concurrentes de la ansiedad son:

1. A nivel cognitivo-subjetivo: Inseguridad, preocupación, ansiedad, temor, dificultad para decidir, temor, pensamientos negativos sobre nuestra actuación y ante los otros, temor a la pérdida del control, dificultades para analizar, pensar o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico: Sudoración, tensión muscular, molestias en el estómago, dificultades respiratorias, problemas para comer, dolores de cabeza, mareos, desmayos náuseas etc.

3. A nivel motor u observable: Fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora, rascarse, ir de un lado a otro, llorar, tartamudear, quedarse paralizado, etc.

Por lo tanto el estrés además de causar ansiedad, puede ocasionar ira, irritabilidad, depresión y entre otras reacciones emocionales que podemos reconocer, pero además, podemos identificar otros síntomas, por ejemplo el agotamiento físico y la falta de rendimiento etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y permanece en el tiempo, podría llegar a producir enfermedades físicas y alteraciones mentales que perjudiquen la salud.

2.2.2.3 Los estresores Laborales

Según (Peiró, 1999) categorizo a los principales estresores que se incluyen en cada categoría.

1. Estresores del ambiente físico. Son varios los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden generar experiencias de estrés laboral: el ruido, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

2. Demandas del propio trabajo. Se refiere a la propia actividad laboral se puede presentar produciendo estrés laboral como: los turnos laborales, el exceso de trabajo de trabajo, las exigencias del trabajo etc.

3. Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar pueden originar también el estrés laboral. Por ejemplo entre ellos la oportunidad de control, las habilidades que permite realizar las tareas, la retroalimentación que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y las complejidades del propio trabajo.

4. El desempeño de roles sugiere también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Fueron estudiados el conflicto, y la sobrecarga de rol.

5. Las relaciones laborales y grupales originan el estrés. Entre ellas se puede mencionar, las relaciones interpersonales con sus jefes, pares, personal a cargo y clientes etc.

6. En la formación de la carrera, hay muchos aspectos que son generadores de estrés. Se puede mencionar a los estresores como: la inestabilidad laboral, el desarrollo de la línea de carrera, en ocasiones muy rápidas o lentificado etc.

7. Otros aspectos relacionados con las modernas tecnologías.

8. Finalmente, se puede mencionar a una serie de estresores laborales que tienen que ver con las interacciones entre el trabajo y las otras áreas de la vida, como la familia y las demandas laborales entre las actividades en el trabajo y los roles familiares que cumple la persona.

2.2.2.4 Consecuencias del estrés laboral

Hacen referencia a diversos cambios experimentados por la persona que son más estables y perennes. Así, la vivencia de un estrés crónico, si no se controla, podría llegar a tener efectos negativos sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en enfermedades gastrointestinales, crisis nerviosas, etc. con repercusiones sobre su salud (Del Hoyo, 2010).

Asimismo, las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven, sino que estas mismas, puedan incidir sobre la organización. De este modo, las probables consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el aumento del absentismo, la improductividad, etc.

Por otro lado, inicialmente el estrés puede estimular la actividad del individuo produciendo un proceso de aumento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace incrementar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy fuerte o perdura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, afectando el desempeño de sus labores. (Del Hoyo, 2010).

Así mismo las consecuencias del estrés laboral son diversas y numerosas, pero se debe señalar lo perjudicial que tiene sobre la salud, así como el deterioro cognitivo y de rendimiento.

2.2.3 Definición de Síndrome de Burnout

Fue uno de los primeros en utilizar el término “Burnout” realizado por Herbert Freudenberger en 1974 quien introdujo el concepto de Burnout, describiéndolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba

de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Apiquian, 2007).

Edelwich y Brodsky en 1980 lo definen como *“una pérdida progresiva del idealismo, energía, y motivación de las personas cuyas profesiones son de servicio, por sus condiciones laborales”*. (Apiquian, 2007).

Sin embargo la definición más afianzada y utilizada del Síndrome de Burnout es la de Maslach y Jackson (1981) definen al Burnout como una respuesta inadecuada al estrés crónico en el trabajo, a largo plazo y es acumulativo, las consecuencias pueden ser a nivel individual y organizacional, se caracteriza por su tridimensionalidad. Esta definición es la que más y la que más apoyo ha tenido para definir síndrome. (Acosta, 2013).

El autor manifestó que el síndrome solo tenía en trabajadores que están incluidos en el ámbito laboral y que tienen contacto con personas en la organización. Con lo planteado se entiende como un síndrome tridimensional, por las 3 dimensiones que posee, tiene cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). Por ello es que elabora el primer inventario de Burnout, cuyo nombre es "Maslach Burnout Inventory" (MBI), prueba que ha sido la más aceptada y utilizada en diversas investigaciones. En la actualidad la escala ha sido revisada 3 veces, y en la última revisión sea incluido a los “profesiones no asistenciales”. (Martínez. 2010, p. 4).

En 1989, Shirom estipula que el Síndrome de Burnout está relacionado con la pérdida de las fuentes de energía del individuo, evolucionando a fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo.

Cordes y Dougherty, en 1993, plantean que las definiciones del Síndrome podrían estar clasificadas en cinco conceptualizaciones, a saber: fracasar, quedar exhausto; pérdida de la creatividad, pérdida del compromiso con el trabajo; distanciamiento de los clientes y compañeros de la organización en que trabaja; respuesta crónica al estrés (Zapata, 2012).

Con posterioridad, Faber, en el año 2000, lo plantea como presente en la mayoría de los ambientes de trabajo actuales y se produce debido a que hay una competencia laboral más exigente, cada vez se pide que se produzca mejores resultados en menos tiempo y con mínimos recursos. A partir de esta realidad define variables que explicarían la aparición y desarrollo del Síndrome, como: 1. Presión para satisfacer las demandas de otros, 2. Existencia de una intensa competitividad, 3. Deseo de obtener cada vez más dinero, 4. Sensación de ser desprovisto de algo que se merece (Zapata, 2012).

Por todo lo expuesto, originalmente se apreciaba que el Síndrome de Burnout solo era para los profesionales que laboraban en ámbitos asistenciales. Sin embargo al pasar el tiempo se fueron realizando otras investigaciones, donde también se presentan grupos de profesionales no asistenciales, que también están expuestos continuamente a padecer de estrés laboral crónico, esta experiencia interna implica series daños a la persona y la organización.

2.2.3.1. Factores que influyen en el Desarrollo del Síndrome de Burnout

Entre los factores que más influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout son: (Apiquian, 2007).

Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa es la que debe estar estructurada y organizada ya que cada personal tiene que tener una formación desde que ingresa a labora teniendo en claro todos los aspectos a su puesto de trabajo para que así no se genere posteriormente conflictos y que dentro del área no haya un ambiente tenso entre los colaboradores, Según investigaciones la armonía en el equipo de trabajo es indispensable para evitar desarrollar del síndrome.

- **Los turnos laborales y el horario de trabajo**, son aspectos que facilitan la presencia del síndrome, los horarios rotativos y el nocturno que tienen los trabajadores. Así mismo las influencias son físicas y emocionales debido a

algunas alteraciones en el ritmo cardíaco, en el sueño, la temperatura corporal etc.

- **La seguridad y estabilidad en el puesto**, Especialmente se evidencia cuando hay épocas de crisis de empleo porque afecta a un grupo importante de personas de alto riesgo de desempleo.
- **La antigüedad profesional**, en este aspecto algunos autores manifiestan dos etapas, la primera es a los dos primeros años de carrera profesional y a los mayores de 10 años de experiencia, estos momentos hacen que se intensifiquen el nivel de relación con el síndrome.
- **El progreso excesivo o el escaso**, específicamente se relaciona con los cambios fortuitos y no deseados, generan alta tensión, ya que resulta estresante el momento que se presenta y el nivel desfase en relaciona a las expectativas del colaborador.
- **La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones**, muchas veces produce todo un cambio radical en el sistema de la organización, en las actividades y tareas que tiene el colaborador, estos aspectos generan sentimientos de gran tensión por diversos aspectos como, necesidad de tener una capacitación, miedo a que sea retirado de la organización, supervisión desmedida etc. Así como otros cambios en todo el sistema organizacional.
- **La estructura y el clima organizacional**, mientras esté más concentrada la organización en cuanto al a toma de decisiones, será más complicada, cuanto mayor son los niveles de jerarquía, si mayores son los procedimientos en la formalización de operaciones mayor será la probabilidad de presentar el síndrome de burnout
- **Retroalimentación** de la propia tarea, este aspecto es fundamental ya que en la organización son muy valorados por los colaboradores. El feedback

como la retroalimentación fortalece el desempeño y la seguridad de hacer de realizar bien las funciones delegadas en sus puestos de trabajo.

- **Las relaciones interpersonales**, son valoradas de forma positiva, muchos investigadores manifiestan que las relaciones filiales de compañerismo dentro de la organización son muy satisfactorios y beneficios en comparación de aquellos que la dificultan en relaciones basadas en desconfianza, poco cordiales y perjudiciales originando tensión entre los miembros de una organización.
- **El salario**, sería otro factor que causaría el desarrollo de Burnout en los trabajadores.
- **La estrategia empresarial**, es otro aspecto que puede producir el desarrollo del Burnout, específicamente en la reducción de costos que tiene las empresas, reduciendo al personal y aumentando las funciones en lo trabajadores generando sobrecargas en sus responsabilidades, no invierten en capacitaciones para el desarrollo personal, no se hacen inversiones grupales, tienen limitaciones en sus descansos etc.

2.2.4 Principales teorías del estrés

2.2.4.1 Teorías basadas en la respuesta: Selye

El pionero en la investigación del estrés, ya que utilizó el termino de homeostasis para referirse al mantenimiento del equilibrio interno fue Cannon (Paz, 2011).

A partir de la investigación fue que Selye (1926) menciona que el agente desencadenante del estrés atenta contra la homeostasis del organismo, por lo tanto cualquier estimulo puede provocar en el organismo un respuesta al estrés (Pompilla, 2017).

Síndrome General de Adaptación (SGA):

Hans Selye (citado por Chiavenato, 2009, p. 382) citado por Pompilla 2017, menciona que este síndrome consta de tres fases:

a) Fase de Alarma: Esta etapa se caracteriza por la reacción que experimenta el organismo del ser humano al ser expuesto a nuevos estímulos específicamente de peligro , esta actúa rápidamente activando el sistema nervioso y acelera la frecuencia cardiaca , presión arterial. Sin embargo estas reacciones son momentáneas y no perjudican la salud del ser humano.

b) Fase de Resistencia: En esta fase el organismo se adapta a las diferentes situaciones que generaron estrés inicialmente frente a esta enfermedad, es ahí donde el organismo utiliza todos sus recursos consiguiendo una mejoría en el ser humano.

c) Fase de Agotamiento: Por ultimo esta fase, se caracteriza en resultados defectuosos, pues pueden presentarse con mayor incidencia los síntomas de la fase alarma y conjuntamente los trastornos psicológicos que tienden a convertirse crónicos afectando hasta en casos extremos la muerte del paciente.

2.2.4.2 Teorías basadas en el estímulo:

Floria (2013), señala que en esta teoría el estrés se caracteriza por un estímulo que altera el funcionamiento del organismo y requiere que el individuo se adapte de manera inmediata.

A partir de ello, podemos mencionar que los estresores de origen psicológico generalmente son de tipo psicosocial esto debido a los factores cambiantes que realizan las personas distinguiéndose entre sucesos vitales y contratiempos cotidianos.

Sucesos Vitales:

Se entiende como los procesos cambiantes que tiene a lo largo de su vida cada individuo. Así mismo, es de suma importancia conocer con qué frecuencia se

hacen estos cambios pues esto resulta perjudicial para la persona a lo largo del tiempo generando un alto nivel de estrés en el individuo.

Cabe resaltar que un cambio vital también puede referirse a acontecimientos extremos que no podemos controlar como los desastres naturales, guerras, atentados terroristas etc. Cuyo resultado suele ser un estrés agudo (Floria, 2013).

Contratiempos Cotidianos:

Floria (2013), nos menciona que estos contratiempos son cotidianos y muy frecuentes en la vida de un individuo, pues por lo que se pueden convertir en situaciones irritantes y estresantes como por ejemplo olvido de algún objeto de suma importancia, tráfico de la ciudad etc. Generalmente la mayoría de personas no puede ser ajenos a este tipo de contratiempo pues se presenta tanto en el entorno laboral como en el familiar y social.

2.2.4.3 Teoría basada en la interacción: Modelo Cognitivo transaccional de Lazarus y Folkman:

Según Lazarus y Folkman (1984), propone que el estrés está centrado en la interacción entre la persona y su medio, por ello la evaluación que realiza el organismo es hacia el ambiente y sus propios recursos.

Por lo tanto el individuo al estar en un situación de estrés valora los diferentes recursos para afrontar el problema es así que puede disminuir o incrementar el estrés. (Dahab, Rivadeneira &Minici, 2010).

La propuesta de Lazarus y Folkman, menciona elementos que intervine en los procesos de estrés:

- Los estímulos, menciona los acontecimientos o hechos externos, también los eventos internos físicos, psicológicos, sociales.
- Las respuestas, son las reacciones subjetivas, cognitivas o comportamentales del individuo.

- Los mediadores, se refiere al estímulo como amenazante de los recursos de afrontamiento como escasos.
- Los moduladores, Son los factores diversos que pueden aumentar o mitigar el procesos de estrés.

2.2.4.4 Teoría del modelo de Demanda del estrés laboral

Esta teoría fue desarrollada por Robert Karasek, en sus investigaciones él observó que la salud en el trabajo se veía directamente influenciada por las demandas psicológicas de este y el grado de control que posee el individuo sobre las exigencias de sus actividades laborales, en base a estas observaciones él desarrollo una teoría que contuviera ambas características (Floría, 2013, p. 41).

Para Karasek las demandas psicológicas eran las exigencias del trabajo, en donde se buscaba que el trabajador reúna una serie de habilidades y competencias, entre ellas estaba el ser rápido, atento, proactivo, etc. En cuando al control, era visto como los recursos que se le brindaban al colaborador para que pueda desenvolverse adecuadamente, como por ejemplo el permitirle opinar, dar soluciones a sus inconvenientes laborales, la capacidad para la toma de decisiones, básicamente era otorgarle un nivel de independencia laboral (Floría, 2013, p. 42).

2.2.4.5 Teoría del modelo esfuerzo recompensa

Esta teoría está relacionada a los motivantes que se les otorgan a los trabajadores, fue propuesto por Siegrist, ya que menciona que el estrés laboral es una consecuencia de una inequidad entre las empeño, esmero y dedicación que le pone el colaborador a su trabajo y la retribución que recibirá por su esfuerzo. (Floría, 2013, p. 46).

Quiere decir que este modelo refiere a que la persona que se esfuerza, tiene constancia en lo que hace se entrega y es muy dedicada a su trabajo y siente que ese esfuerzo es valorado, se origina una retribución de ambas partes, caso contrario si la persona no siente que su esfuerzo es valorado pues estará más

vulnerable a sentirse incómodo con las actividades que realiza generando que padezca de estrés laboral.

Con respecto al esfuerzo se tiene que, se presentan dos tipos, el de carga extrínseca y el de carga intrínseca, el primer aspecto está relacionado a todas las exigencias del trabajo y las responsabilidades que conlleva, y el segundo se refiere a los recursos que tiene la persona para enfrentarlas y por ultimo existen 3 tipos de recompensas, la primera está relacionada con el estatus, con la capacidad que tiene el individuo para desarrollarse, la segunda con el reconocimiento de sus jefes y pares , y la tercera relacionada con un aspecto económico de la organización.(Floría, 2013, p. 46).

2.3 Definiciones Conceptuales

2.3.1 Estrés Laboral

Según Mc Grath (1970) el estrés laboral es un desequilibrio entre la demanda y la capacidad de respuesta de la persona bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una situación que sobrepasa y que no tiene control, ya que le impide realizar su trabajo.

2.3.2 Agotamiento Emocional (AE)

Maslach y Jackson (1981), describen que el Agotamiento Emocional hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo y cansancio emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos mismos. Esto resulta perceptible cuando la persona siente que le queda poco por entregar a los demás. Pueden aparecer sentimientos de impotencia, desesperación, depresión, cólera, impaciencia, irritabilidad, aumento de la tensión, falta de cordialidad, consideración y cortesía. También pueden presentarse signos físicos y síntomas como hipoactividad, cansancio crónico, abatimiento, náuseas, tensión muscular, diversas dolencias somáticas y trastornos del sueño. Cuando la fuerza o capital

emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás tanto desde un nivel personal psicológico.

2.3.3 Despersonalización (DP)

Maslach y Jackson (1981), consideran a la despersonalización como la aparición de sentimientos, actitudes y respuestas negativas hacia otras personas, especialmente con las personas que se trabaja. Este proceso viene acompañado de sentimientos de irritabilidad y pérdida de la motivación. Así mismo el desarrollo de la despersonalización aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional, ya que causa un sentimiento de alienación respecto a los demás, ya que ve de forma negativa a quienes solía trabajar en grupo o interactuar (clientes) tratando de hacerles responsables de todo lo negativo que le está ocurriendo laboralmente. De forma general se van desarrollando actitudes negativas hacia las demás personas, hacia uno mismo, hacia su trabajo y en sí en todas las áreas de su vida en general.

2.3.4 Realización Personal

Maslach y Jackson (1981), considera que los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, implica el sentido de verse reflejado positivamente dándole un sentido a su trabajo y a sus relaciones personales y profesionales, de manera especial cuando el profesional trata en el trabajo con personas. Sin embargo cuando las demandas exceden su capacidad para atenderlas de una manera competente, teniendo respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evita las relaciones interpersonales, la falta de capacidad para controlar la presión y una baja autoestima, todo ello conlleva que el profesional tenga carencia de logro personal sintiéndose insatisfecho con uno mismo y con la labor que realiza. (Apiquian, 2007).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

3.1.1 Tipo

La presente Investigación es de tipo Descriptiva, en donde dicha metodología sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno, permitiendo detallar el fenómeno estudiado principalmente a través de la medición de uno o más atributos. (Behar, 2008)

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades más relevantes de las personas, comunidades o cualquier fenómeno que pueda ser sujeto a un análisis. Así mismo miden y evalúan las diversas dimensiones o características a investigar del fenómeno, es decir que únicamente pretende medir y describir lo que se a investigar. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

3.1.2 Diseño

La investigación es de tipo descriptivo de diseño no experimental ya que los datos que se recolectan y observan son en un momento y en un tiempo específico para después analizarlos, además se utiliza sin manipular algún atributo de las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

La población se define como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. (Hernández, et. al., 2014). La población de estudio está conformada por 86 asesores telefónicos, quienes laboran en el área Corporativa Front de un Call Center en el distrito de Lince.

3.2.2 Muestra

Esta investigación está conformada por 29 varones y 42 mujeres, comprendidos desde los 18 a 56 años, asesores telefónicos en el área del área Front Corporativo de un Call Center en el distrito de Lince.

Aplicando la fórmula se obtuvo una muestra de 71 asesores telefónicos quienes serán evaluados en esta investigación.

$$n = \frac{Z^2 p.q.N}{(N-1)E^2 + Z^2 p.q}$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.96^2 0.50 \times 0.50 \times 86}{(86-1) 0.05^2 + 1.96^2 0.50 \times 0.50} = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 86}{(85) \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.25} \\ n &= \frac{3.8416 \times 21.5}{0.2125 + 0.9604} = \frac{82.5944}{1.1729} = 70.41 \end{aligned}$$

N = 86 (Tamaño de la población)
E = 0.05 (Error estimado)
Z = 1.96 (Nivel de confianza)
p = 0.50 (Probabilidad de éxito)
q = 0.50 (Probabilidades de fracaso)
n = Muestra a determinar

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.

La variable a estudiar es Estrés Laboral que tiene como objetivo general determinar el nivel de Estrés laboral en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.

La Operacionalización de la variable “Síndrome de Burnout”, mediante el inventario de Burnout (MBI) de Cristina Maslach y Susan Jackson (1981). Será detallada en la siguiente tabla.

Tabla 1.Operacionalización de la variable “Burnout”

Variable	Dimensiones	Peso	N° de Ítems	Indicadores	Niveles
<u>Estrés Laboral o Burnout</u> Es un síndrome psicológico de algunas experiencias que están interrelacionadas. Este Síndrome es considerado Tridimensional porque tiene 3 áreas: Agotamiento Emocional, despersonalización y realización personal. Maslach 2014(citado pro Juárez (2014).	Cansancio Emocional (CE) " Los elementos que la componen describen los sentimientos de una persona emocionalmente agotada.	41%	9 ítems	ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20) del Inventario del Maslach Burnout Inventory	Alto Medio Bajo
	Despersonalización (DP) "Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal, deshumanizadas y negativas hacia los demás, hacia uno mismo, en general.	23%	5 ítems	ítems (5,10,11,15, 22) del Inventario del Maslach Burnout Inventory	Alto Medio Bajo
	Realización Personal (RP) "Los elementos que la componen describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con las demás personas.	36%	8 ítems	ítems (4,7,9,12, 17, 18, 19 , 21) del Inventario del Maslach Burnout Inventory	Alto Medio Bajo

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se eligió para la recolección de la información es la encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será el Inventario de Burnout de Maslach & Jackson (MBI), este Inventario evalúa tres variables del Síndrome del estrés laboral. El tiempo de aplicación del test es aproximadamente 10 a 15 minutos y está constituido por 22 ítems que están agrupados en 3 dimensiones: Cansancio emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems).

3.4.1 FICHA TÉCNICA

Nombre de la escala: Inventario de Burnout (MBI)

Autores: Cristina Maslach y Susan Jackson,

Año: 1981

Administración: Individual y colectiva.

Aplicación: Individual y colectiva, adultos.

Tiempo: variable, 10 a 15 minutos.

Tipificación: Baremos en puntuaciones centiles y típicas, en total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

Finalidad: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Los elementos del MBI están redactados para expresar sentimientos o actitudes personales y su versión definitiva, pasó por unas fases experimentales que duraron 8 años. Evalúan 3 escalas o variables del sujeto “quemado”. Consta de 22 ítems en total:

Cansancio emocional (9 ítems) (CE)

Despersonalización (5 ítems) (DP)

Realización personal (8 ítems) (RP)

Cada ítem consiste en una frase que se debe contestar eligiendo una de las opciones asignadas a cada valor de 0 a 6 en la escala de Likert donde:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

La puntuación total se obtiene sumando todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a las Escalas del MBI.

3.1.1. Estudios en el contexto peruano

Fernández (2002) reportó un estudio en Docentes de Educación Básica y Superior, donde llegó a las siguientes conclusiones:

Las fuentes de presión laboral y la personalidad del tipo A se relacionan en forma negativa con la satisfacción laboral y el desempeño docente en los profesores de Educación Primaria de Lima Metropolitana. Indica que a mayor presión laboral. Menor satisfacción laboral, y menos desempeño docente, en tanto que a mayor personalidad tipo A menos satisfacción laboral y menor desempeño docente.

Las fuentes de presión laboral y la personalidad tipo A se relacionan de forma positiva con el desgaste psíquico (Burnout) que produce la actividad educativa en los profesores de Educación Primaria en Lima Metropolitana. A mayor presión desgaste psíquico (Burnout) y que a mayor tipo de personalidad tipo A mayor desgaste psíquico (Burnout).

La variable tiempo de servicios está asociada al desempeño docente, encontrándose que los profesores con más de 21 años de servicio, tienen puntajes significativamente más altos que los docentes que tienen entre 16 y 20 años de servicio. El 43% de los profesores encuestados presenta niveles elevados de desgaste psíquico (Burnout) a lo que se les puede adicionar el 20% del nivel médico.

Asimismo, Fernández (2002) reportó satisfactoriamente hallazgos sobre validez de constructo del MBI con el análisis factorial exploratorio.

3.1.2. Normas de aplicación y corrección

3.1.2.1. Normas de aplicación

El inventario de Burnout es de administración individual y grupal, esta se hace siguiendo los estándares que corresponden a la prueba por ello el examinador debe tener en cuenta dos aspectos importantes: en que el examinado entienda las instrucciones de la escala de Likert, y el responder a los datos y preguntas de la prueba. Ambos puntos deberán ser remarcados por parte del examinador de una forma clara y entendible el uso de la escala de Likert, y para que pueda asegurar el entendimiento de dicho cuestionario, el examinador dará un ejemplo para su comprensión creando una pregunta fuera de las que se tiene en el cuestionario.

Posteriormente, cuando el examinado finalice y entregue el cuestionario, deberá revisar que toda la información este completa y si resolvió todas las preguntas, y en caso que falte algunas por responder se devolverá amablemente para que el examinado lo termine de completar.

3.1.2.2. Normas de corrección

La puntuación en las Escalas MBI es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes en cada uno de ellos. La tarea de corrección y puntuación de la Escala CE consiste en sumar los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20; y se anota el resultado de la suma en la casilla PD (puntuación directa). Este proceso se repite con los elementos de la Escala DP: 5, 10, 11, 15 y 22; y la puntuación directa se traslada a la casilla PD, junto a las letras DP. La puntuación directa en la escala RP se obtiene de los elementos 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21, y se anota en la casilla correspondiente. También puede emplearse un diseño especial de tratamiento mecanizado, el procedimiento tendrá incorporados los elementos puntuables en cada escala y obtendrá las tres puntuaciones sin necesidad de realizar manualmente los pasos indicados en los párrafos anteriores.

3.1.2.3. Criterios para la interpretación

Las puntuaciones directas obtenidas en la fase de corrección y puntuación no son interpretables por sí mismas y es necesario compararlas con las obtenidas por determinados grupo, o bien transformadas en valores o escala de significación universal que sitúa las puntuaciones del sujeto en relación con las obtenidas por ese grupo normativo. Ya que este instrumento es referido a normas, la interpretación se hace normativa, es decir, se compara la puntuación alcanzada por el examinado en cada una de las escalas y se lo compara con el rendimiento del grupo de estandarización. Esta comparación ubica al sujeto en determinada posición en que se asume que posee más o menos el atributo (síntomas del Burnout) medido por el instrumento.

Si bien existe baremos tanto originales, como españoles, en diferentes grupos ocupacionales, para el propósito del presente manual se ha valorado el Burnout en base a puntuaciones obtenidas por una muestra de validación, compuesta por 100 profesionales de Medicina Intensiva del H.N.E.R.M. EsSalud – Lima Perú,

específicamente compuesto por 66 Enfermeras y 44 Médicos; a su vez que se ha hecho un estudio comparativo intercultural, con la muestra española, en personal médico, muestra descrita en el Manual de Tea Ediciones.

3.1.2.4. Estudios Originales (USA)

En cuanto a los estudios originales la muestra original estaba compuesta por 1025 sujetos de diferentes profesiones de tipo asistencial: 142 policías, 132 enfermeras, 125 administradores, 116 profesores, 159 asistentes sociales, 97 orientadores, 63 empleados en centros de salud, 43 médicos, 40 psicólogos, y psiquiatras, 31 abogados y 77 de otras profesiones.

Luego de realizar el análisis de las relaciones entre las puntuaciones y la intensidad los 22 elementos, ofrecía índices que variaban entre 0,35 y 0,75 con un promedio de 0,56. Aunque esta relación no era perfecta, resultaba muy elevada a nivel de puntuaciones directas en las escalas y para el futuro del instrumento las autoras decidieron considerar únicamente el continuo de frecuencia. (Maslach y Jackson, 1997)

3.1.2.5. Adaptación Española

La versión experimental española fue realizada partiendo de la edición original en el año 1986, pero se incorporó también en su diseño los dos continuos de medida, la frecuencia y la intensidad de los sentimientos.

Este instrumento ha mostrado tener una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9 (Capilla, 2000). Igualmente los coeficientes de los estudios originales, han sido estimados mediante el coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach, 1951) en una muestra de 1316 casos, donde se obtuvieron los siguientes índices: 0.90 en CE, 0,79 en DP y 0,71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73 respectivamente. En diversos análisis originales, se empleó el procedimiento del test – retest.

3.1.2.6. Adaptación Peruana

Se realizó la adaptación de este inventario en el Perú, siendo realizada por Llaja, Sarria y García (2007), quienes tuvieron como finalidad evaluar a la población peruana. La muestra que trabajaron es de 313 participantes, que estuvieron distribuidos de la siguiente manera: el primer grupo de 163 participantes compuestos por Médicos y Enfermeras del Dpto. de cuidados intensivos, y de otras áreas de Medicina Interna, Padomi, Neurología y Epidemiología. El segundo grupo compuesto por 36 trabajadores del área asistencial, técnicos de enfermería, digitadores y otros profesionales de la salud. El tercer grupo, por 40 trabajadores, asistenciales y administrativos de consulta externa y de algunas áreas de hospitalización del H.N.E.R.M. El cuarto grupo por 50 enfermeros, de distintas sedes hospitalarias, incluidas diferentes especialidades del H.N.E.R.M. El último grupo de 23 profesionales asistenciales entre Médicos y Enfermeras del Policlínico Pablo Bermúdez.

3.1.2.7. Confiabilidad y Homogeneidad

Los estadísticos de confiabilidad se han realizado con 2 submuestras, Salud y no Salud, haciendo correlación por sexo, y con las 3 escalas del Burnout.

Tabla 2. Análisis de Confiabilidad en la Muestra Total y Submuestras

	Total	Salud	No salud	Varón	Mujer
CE	,80	,80	,80	,79	,80
DP	,56	,47	,64	,60	,53
RP	,72	,73	,70	,77	,70

3.1.2.8. Información normativa

En la tabla 3 se encuentran los estadísticos descriptivos para la muestra total, se observa una diferencia significativa en cuanto a la Escala de CE, donde hay predominio de este síntoma, sobre la escala DP; la escala RP obtiene un puntaje alto significativo; interpretando estos hallazgos podemos afirmar, que el síntoma

de CE determina que la muestra total está en Riesgo de Burnout, los otros síntomas se encuentran dentro de puntaje bajo (DP) y alto (RP) respectivamente.

Tabla 3. Estadísticos básicos (n=312) para las subescalas del MBI

	Cansancio Emocional	Despersonalizaci ón	Realización Personal
Media	15.96	570	4046
Mediana	15.00	5.00	4200
Desv. Típ.	9608	5.184	7.076
Asimetría (E.E. = .138)*	.730	1.023	-1.387
Curtosis (E.E. = 0.275)*	.192	.757	2.667
Mínimo	0	0	7
Máximo	47	25	48

3.1.2.9. Niveles de Burnout

Tabla 4. Puntos de corte basados en puntajes estandarizados S (m=50, d.e. =20) y percentiles

	Cansancio Emocional	Despersonalizació n	Realización Personal
Basado en Puntajes S			
Bajo	<= 8	0	>= 48
Medio	9 – 27	1 – 11	36 – 47
Alto	>=28	>=12	<=35
Basado en Percentiles			
Bajo	<=11	<=2	>=44
Medio	12 – 20	3 – 6	40 – 43
Alto	>=21	>=7	<=39

Tabla 5. Algoritmo para clasificación de los niveles de Burnout

	CE	DP	RP
Riesgo	<u>Alto</u> Medio o Bajo Medio o Bajo	Medio o Bajo <u>Alto</u> Medio o Bajo	Alto o Medio Alto o Medio <u>Bajo</u>
Tendencia	<u>Alto</u> Medio o Bajo <u>Alto</u>	Medio o Bajo <u>Alto</u> <u>Alto</u>	<u>Bajo</u> <u>Bajo</u> Alto o medio
Burnout	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>

Tabla 6. Baremos para cansancio emocional

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E. m=100 d.e=3
47	99.7	3.23	82	118	9	148	20
45	99.2	3.02	80	114	9	145	19
44	98.7	2.92	79	111	9	144	19
40	98.2	2.5	75	103	9	138	18
38	97.9	2.29	73	98	9	134	17
35	97.4	1.98	70	92	9	130	16
34	95.8	1.88	69	90	9	128	16
33	94.4	1.77	68	87	8	127	15
32	93.4	1.67	67	85	8	125	15
31	91.8	1.57	66	83	8	124	15
30	89.6	1.46	65	81	8	122	14
29	87.5	1.36	64	79	8	120	14
28	86.4	1.25	63	76	7	119	14
27	85.4	1.15	62	74	7	117	13
26	84.1	1.04	60	72	7	116	13
25	82.7	0.94	59	70	7	114	13
24	81.1	0.84	58	68	7	113	13
23	78.8	0.73	57	65	6	111	12
22	76.4	0.63	56	63	6	109	12
21	72.8	0.52	55	61	6	108	12
20	68.8	0.42	54	59	6	106	11
19	65.5	0.32	53	57	6	105	11
18	63.1	0.21	52	54	5	103	11
17	61.1	0.11	51	52	5	102	10
16	56.6	0	50	50	5	100	10
15	51.4	-0.1	49	48	5	99	10
14	47.3	-0.2	48	46	5	97	9
13	43.3	-0.31	47	43	4	95	9
12	38.8	-0.41	46	41	4	94	9
11	34.6	-0.52	45	39	4	92	8
10	29.8	-0.62	44	37	4	91	8
9	25.6	-0.72	43	35	4	89	8
8	23.4	-0.83	42	33	3	88	8
7	19.9	-0.93	41	30	3	86	7

6	15.7	-1.04	40	28	3	84	7
5	11.7	-1.14	39	26	3	83	7
4	8	-1.24	38	24	3	81	6
3	5	-1.35	37	22	2	80	6
2	3	-1.45	36	19	2	78	6
1	1.8	-1.56	34	17	2	77	5
0	0.5	-1.66	33	15	2	75	5

Tabla 7. Baremos para Despersonalización

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E. m=100 d.e=3
25	99.8	3.73	87	129	9	156	21
24	99.5	3.53	85	124	9	153	21
22	99.2	3.15	82	116	9	147	19
20	98.6	2.76	78		9	141	18
				108			
19	97.8	2.57	76	104	9	139	18
18	97.3	2.37	74	100	9	136	17
17	96.8	2.18	72	96	9	133	17
16	95.2	1.99	70	92	9	130	16
15	92.9	1.8	68	88	9	127	15
14		1.6	66	84	8	124	15
	91.3						
13	90.2		64	80	8	121	14
		1.41					
12	88.3	1.22	62	76	7	118	14
11	84.6	1.02	60	71	7	115	13
10	80.9	0.83	58	67	7	112	
							12
9			56	63	6	110	12
	76.6	0.64					
8	71.3	0.44	54	59	6	107	11
7	65.7	0.25	53	55	5	104	11
6	58.2	0.06	51	51	5	101	10
5	51	-0.14	49	47	5	98	10
4		-0.33	47	43	4	95	9
	46						
3	39.3	-0.52	45	39	4	92	8
2	31.1	-0.71	43	35	4	89	8
1	21.8	-0.91	41	31	3	86	7
0	8	-1.1	39	27	3	84	7

Tabla 8. Baremos para Realización Personal

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=1 00 d.e= 15	P.E. m=1 0 d.e= 3
48	92.6	1.07	61	73	7	116	13
47	80.3	0.93	59	70	7	114	13
46	72.9	0.78	58	66	7	112	12
45	68.6	0.64	56	63	6	110	12
44	63.8	0.5	55		6	108	12
			61				
43	57.4	0.36	54	58	6	105	11
42	49.8	0.22	52	55	5	103	11
41	43.9	0.08	51	52	5	101	10
40	38.9	-0.07	49	49	5	99	10
39	33.5	-0.21	48	46	5	97	9
38	28.4	-0.35	47	43	4	95	9
37	24	-0.49	45	40	4	93	9
36	22	-0.63	44	37	4	91	8
35	19.9	-0.77	42	34	3	88	8
34	17.3	-0.91	41	31	3	86	7
33	14.9	-1.06	39	28	3	84	7
32	12.7	-1.2	38	25	3	82	
						6	
31	10.7	-1.34	37	22	2	80	6
30	8.5	-1.48	35	19	2	78	6
29	6.7	-1.62	34	16	2	76	5
28	5.6	-1.76	32	13	2	74	5
27	4.8	-1.9	31	10	1	72	4
26	3.8	-2.05	30	7	1	69	4
25		-2.19	28	4	1	67	3
	2.9						
24	2.4	-2.33	27	1	1	65	3
23	2.1	-2.47	25	1	1	63	3
21	1.8	-2.75	23	1	1	59	2
19	1.4	-3.04	20	1	1	54	1
16	1.1	-3.46	15	1	1	48	1
15	0.8	-3.6	14	1	1	46	1
10	0.5	-4.31	7	1	1	35	1
7	0.2	-4.73	3	1	1	29	1

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Una vez reunida toda la información que se requiere para la investigación se procedió a realizar lo siguiente:

- Se empezó a tabular la información para codificarla y trasladarla a la base de datos con el sistema computarizado IBM SPSS 22 y Excel 2016.
- Se definió la asignación de las frecuencias e indicadores y las incidencias de porcentajes de los datos del instrumento de investigación.
- Se procedió a la aplicación de las técnicas estadísticas de la siguiente forma: Valor máximo y mínimo Media aritmética.

4.2 Presentación de Resultados.

Tabla 9. Medidas estadísticas descriptivas de la variable de estrés Laboral

Estadísticos

PUNTAJE TOTAL

N	Válido	71
	Perdidos	0
	Media	67,58
	Mínimo	39
	Máximo	109

El estudio realizado de 71 sujetos, sobre el estrés laboral como interpretación los siguientes datos:

Una media de 67.58 se categoriza como “Medio “

Un valor mínimo de 39 que se categoriza como “Bajo“

Un valor máximo de 109 que se categoriza como “Alto “

Tabla 10. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al estrés laboral

Estadísticos

		Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válido	71	71	71
	Perdidos	0	0	0
Media		21,25%	10,58%	35,75%
Mínimo		0	0	15
Máximo		44%	24%	48%

En los factores que abarcan el Estrés Laboral podemos observar los siguientes resultados:

En el factor de Cansancio emocional se puede observar:

- Una media de 21,25 que vendría a categorizar como “ Medio“
- Un mínimo de 0 que se categoriza como muy “ Bajo “
- Un máximo de 44 vendría a categorizar como “ Alto “

En el factor de Despersonalización se puede observar:

- Una media de 10,58 que vendría a categorizar como “ Medio “
- Un mínimo de 0 que se categoriza como muy “ Bajo “
- Un máximo de 24 que se categoriza como “ Alto “

En el factor de Realización personal se puede observar:

- Una media de 35,75 que vendría a categorizar como “ Medio “
- Un mínimo de 15 que se categoriza como muy “ Bajo“
- Un máximo de 48 se categoriza como “ Alto“

En relación a los resultados mencionados, a continuación daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice, que refiere a las categorías del Síndrome de Burnout y sus respectivos factores.

Tabla 11.Nivel de Síndrome de Burnout

NIVEL_SINDROME DE BURNOUT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO HAY BURNOUT	28	39,4%	39,4%	39,4%
RIESGO	30	42,3%	42,3%	81,7%
TENDENCIA	12	16,9%	16,9%	98,6%
SINDROME DE BURNOUT	1	1,4%	1,4%	100,0%
Total	71	100,0%	100,0%	

- Comentario

El Síndrome de Burnout en los asesores telefónicos del área Corporativa de Front de un Call Center de Lince, existe un 42,3% de Riesgo en el Síndrome de Burnout, teniendo como resultado:

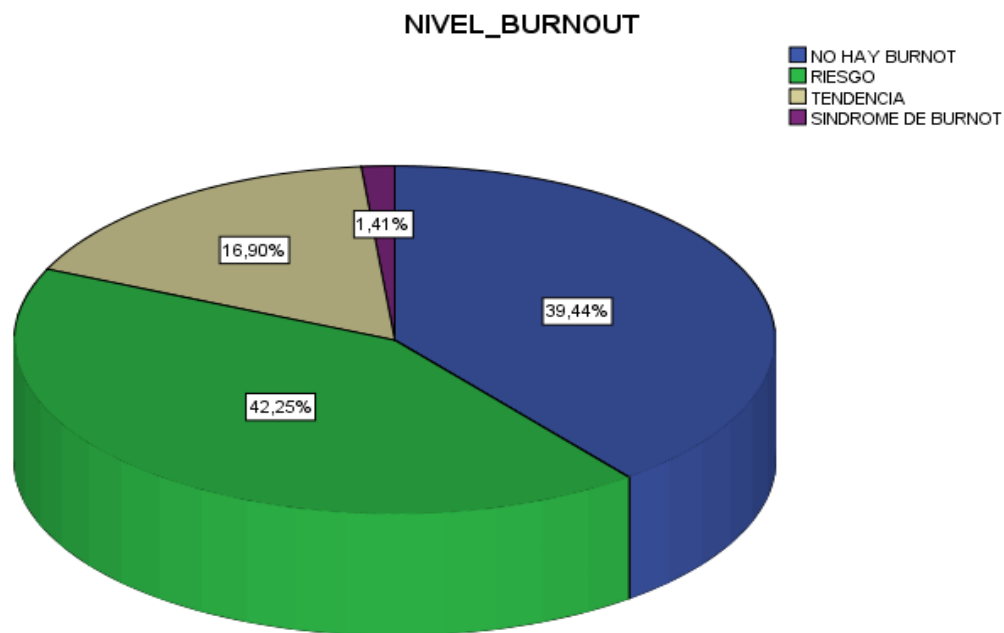
El 42,25 %, existe Riesgo en el Síndrome de Burnout.

El 39,4 %, no hay Burnout.

El 16,9 %, existe Tendencia en el Síndrome de Burnout.

El 1,4 %, presenta Síndrome de Burnout.

Figura 1. Resultados de Síndrome de Burnout



- Comentario

El Estrés Laboral predominante en los asesores telefónicos del área Corporativa de Front Call Center de Lince, existe “Riesgo” en el Síndrome de Burnout teniendo como resultado:

- El 42,25 % Se considera como Riesgo en el Síndrome de Burnout.
- El 1,41 % Se considera que existe el Síndrome de Burnout

Tabla 12.Resultados del nivel cansancio emocional

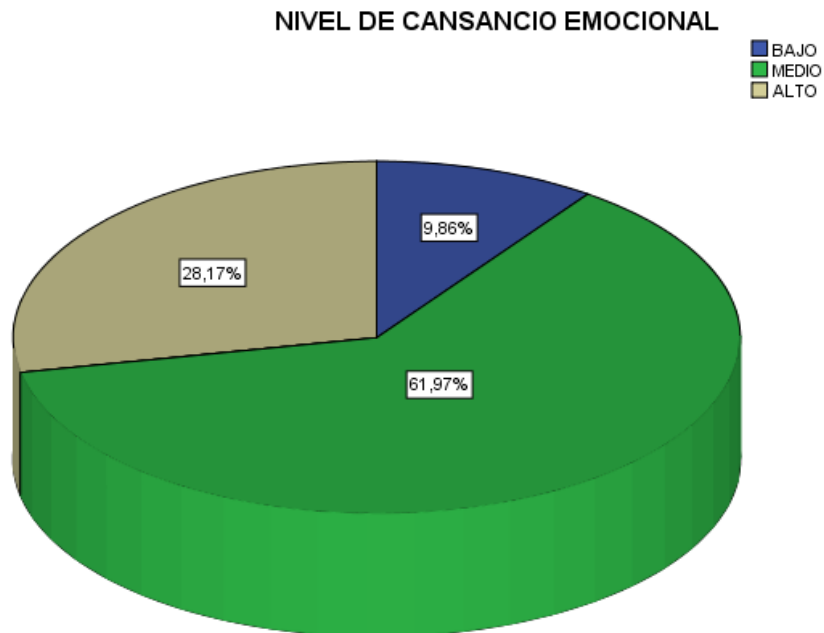
NIVEL CANSANCIO EMOCIONAL

		Frec uencia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	9,9%	9,9%	9,9%
	MEDIO	44	62,0%	62,0%	71,8%
	ALTO	20	28,2%	28,2%	100,0%
	Total	71	100,0%	100,0%	

El nivel de Cansancio emocional en los asesores telefónicos del área Corporativa de Front de un Call Center de Lince, tiene los siguientes resultados:

- El 9,9 % que se categoriza como nivel “Bajo”
- El 62,0 % que se categoriza como nivel “Medio”
- El 28,2 % que se categoriza como nivel “Alto”

Figura 2. Resultados del nivel cansancio emocional



Comentario:

El nivel de Cansancio emocional en los asesores telefónicos del área Corporativa de Front de un Call Center de Lince, se considera categoría en nivel “Medio”, teniendo como resultado:

- El 61, 97 % se considera como nivel “Medio”.
- El 9, 86 % se considera como en nivel Bajo.

Tabla 13.Resultados del nivel despersonalización

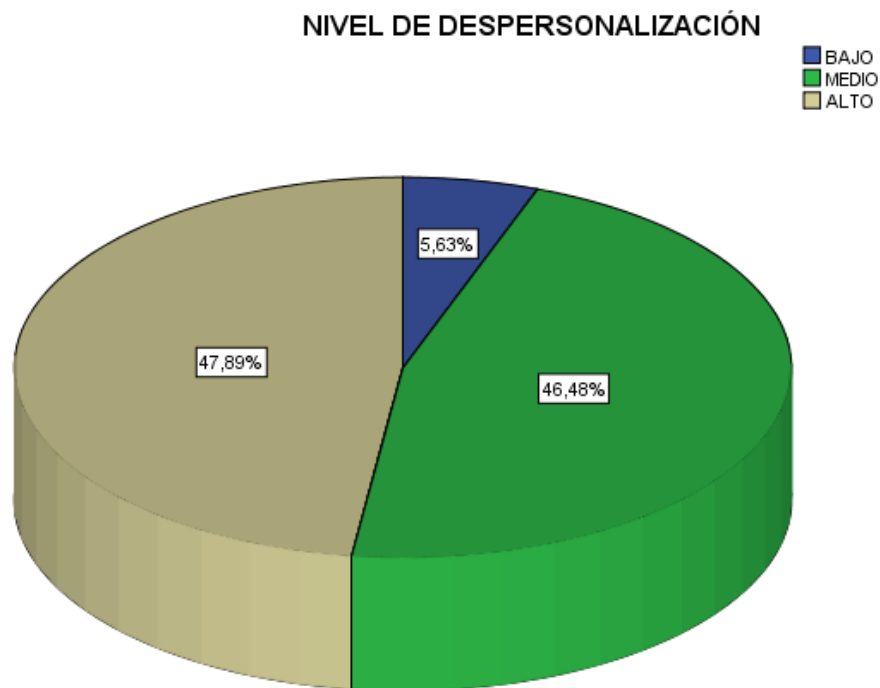
NIVEL DESPERSONALIZACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	5,6%	5,6%	5,6%
	MEDIO	33	46,5%	46,5%	52,1%
	ALTO	34	47,9%	47,9%	100,0%
	Total	71	100,0%	100,0%	

El nivel de Despersonalización en los asesores telefónicos del área Corporativa de Front de un Call Center de Lince, tiene los siguientes resultados:

- El 5,6 % que se categoriza como nivel “Bajo”
- El 46,5 % que se categoriza como nivel “Medio”
- El 47,9 % que se categoriza como nivel “Alto”

Figura 3. Resultados del nivel Despersonalización



Comentario:

El nivel de Despersonalización en los asesores telefónicos del área del área Corporativa de Front de un Call Center de Lince, se considera categoría nivel “Alto”, teniendo como resultado:

- El 47, 89 % se considera como nivel “Alto”.
- El 5, 63 % se considera como “nivel Bajo”.

Tabla 14.Resultados del Nivel Realización personal

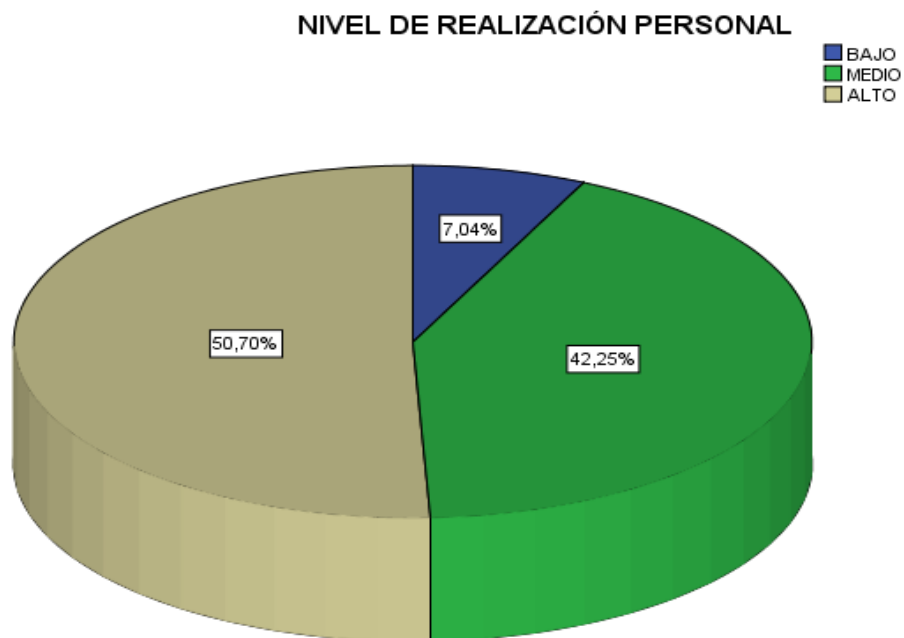
NIVEL REALIZACIÓN PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	7,0%	7,0%	7,0%
	MEDIO	30	42,3%	42,3%	49,3%
	ALTO	36	50,7%	50,7%	100,0%
	Total	71	100,0%	100,05%	

El nivel de Realización personal en los asesores telefónicos del área Corporativa Front de un Call Center de Lince, tiene los siguientes resultados:

- El 7,0 % se categoriza como nivel “Bajo”
- El 42,3 % se categoriza como nivel “Medio”
- El 50,7 % se categoriza como nivel “Alto”

Figura 4. Resultados del nivel Realización personal



- Comentario:

El nivel de Realización personal en los asesores telefónicos del área Corporativa Front de un Call Center de Lince, se considera categoría nivel “Alto”, teniendo como resultado:

- El 50,70 % se categoriza como nivel “Alto”
- El 7,04 % se categoriza como nivel “Bajo”

4.3 Análisis y discusión de los resultados.

En el presente trabajo el objetivo fue determinar el nivel de Estrés laboral de 71 asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. Por otra parte se procedió a recolectar la información mediante el Inventario de Burnout de Maslach & Jackson (MBI) por lo cual se adquirió el resultado e existe un 42.3% de “Riesgo” en el Síndrome de Burnout interpretándose como la vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y los efectos negativos para los asesores telefónicos, mientras que un 1,4 % presenta “Síndrome de Burnout” esto se interpreta como negativo para la salud ya que se encuentra con la presencia de un agotamiento abrumador un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal de este grupo mínimo.

Los resultados similares que alcanzo fue Milangela Luymar Fernández en el distrito de Surquillo (Fernández 2017) en su estudio que se aplicó a una empresa privada se adquirieron como resultados que el 61.3% de la muestra presenta nivel “Promedio” a nivel del estrés laboral, y un 10.7% con un nivel “Alto, podemos referir entonces que los trabajadores de la empresa que presentan un nivel promedio de estrés laboral están vulnerables a desarrollar el síndrome y un grupo menor obtuvo un nivel alto de estrés laboral, quienes son afectados en salud integral. Por otra parte Mayra Alejandra Romero en el distrito de San Martín en Perú (Romero 2017) en su estudio, aplicado en asesores comerciales de un Call center, se adquieren como resultados que el 61 % obtuvieron un nivel Promedio bajo, y un 5,1% con un nivel Alto, interpretándose que el estrés laboral está presente en los asesores comerciales de dicho Call center.

Según el autor de la prueba Maslach y Jackson 1981 (Olivares 2016), manifiesta que el Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional. Siendo un síndrome caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Así mismo concluye que el Burnout se configura como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”.

Según Pines, Aronson y Kafry (Apiquian, 2007) sugieren que este síndrome se debe a “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente”.

Comentario: En esta área observamos que un porcentaje considerable de asesores telefónicos, tiene un nivel de “Riesgo” en el Síndrome de Burnout, esto logra afirmar que los jóvenes son vulnerables y están expuestos a diversos estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y en otras áreas de la vida como la familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares, específicamente en las funciones que desempeñan, la exigencia en llegar a los indicadores que le solicita su campaña, las continuas horas que gestionan en una misma posición, el clima laboral con sus supervisores etc. hacen que el asesor se sienta vulnerable y este propenso a desarrollar el Síndrome de Burnout.

Descripción del Objetivo específico-Cansancio emocional

En este factor cansancio emocional observamos que los resultados adquiridos nos expresan que el 62,02% tiene un Nivel “Medio” esto quiere decir que los asesores telefónicos se sienten agotados emocionalmente realizando sobreesfuerzos a consecuencias de las diversas actividades que realizan en el ámbito laboral y un 9,9% presentan niveles bajos de cansancio emocional.

En estudios similares que realizó Baldoceda (2018), se encontraron datos similares a su investigación que se titula “Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana”, obtuvo como resultado que el 41.46% de los trabajadores se encuentra en un nivel “Medio” o moderado presentando un desgaste emocional en sus colaboradores y un 34,15% presentaron niveles bajos de cansancio emocional.

Según Maslach y Jackson 1981, describe que el Cansancio Emocional hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben

mantener con los clientes y entre ellos. Esto resulta perceptible cuando la persona siente que le queda poco por entregar a los demás. Pueden aparecer sentimientos a nivel psicológico como la impotencia, desesperación, entre otros. Así como también mostrar signos físicos como el cansancio, tensión muscular y diversas dolencias somáticas.

Según Cox, Kuk y Leiter, 1993 (Bower, 2015) los altos niveles de estrés conducen al agotamiento, que a su vez crea las condiciones que abrumar a las personas y hacen que experimenten estrés en otras áreas de sus vidas, incluyendo su salud. Si un empleado siente agotamiento emocional, esto podría llevar al ausentismo, que, a su vez, podría ocasionar problemas en el trabajo y, en última instancia, la pérdida de trabajo.

Comentario: El nivel Cansancio emocional, es un factor fundamental que afecta a los asesores telefónicos, este estado conlleva al ausentismo, ocasionado diversos problemas laborales específicamente como la pérdida del mismo, pero además tiene diversos efectos secundarios negativos que incluyen los problemas de salud, el deterioro psicológico, la pérdida de autoestima y una gran insatisfacción con el trabajo que realizan. Por otro lado esto también perjudica directamente a la empresa, ya que hay ineficacia en el trabajo, baja productividad en la gestión que realizan, reflejados en bajos indicadores de atención y calidad en la campaña, así mismo la familia del empleado puede afectarse e incluso en muchos casos la sociedad misma en general; por lo tanto las causas y los factores estresantes deben ser evaluados e identificados para poder brindar soluciones.

Descripción del Objetivo específico- Despersonalización

Con respecto a los resultados en la dimensión Despersonalización, se puede observar la presencia de niveles Altos en 34 asesores telefónicos lo que representa el 47,9% de los asesores evaluados y el 5,6% presentaría un nivel bajo de despersonalización.

En las investigaciones internacionales se hallaron datos similares aplicado por Gonzalo Acosta en Argentina con operadores telefónicos (Acosta, 2013) investigación que se titula “Burnout en Operadores de Call Center de C.A.B.A”. Los puntajes obtenidos fueron de un 88,4% evidenciándose niveles Altos de despersonalización en los operadores telefónicos, las condiciones y el tipo de labor que realizan, la constante presión y no poder tener recursos de afrontamiento frente a situaciones estresantes hace que sean más vulnerables a desarrollar el Síndrome. En otra investigación realizada por Laura Cicerone en Argentina titulada “Call Center y Síndrome de Burnout” (Cicerone, 2013) los puntajes obtenidos fueron de 60% Niveles Altos en el factor despersonalización en los asesores telefónicos, la gestión que realizan y el mismo hecho de tratar por vía telefónica a los clientes, contribuyen al distanciamiento emocional provocando actitudes negativas o se encuentran enfadados, pudiendo tener actitudes de indiferencia, distanciamiento y frialdad hacia los clientes peor aún si los mismos clientes se encuentran enojados por los servicios ofrecidos.

Según el autor Maslach y Jackson 1981, esta dimensión comprende: la respuesta impersonal y la falta de sentimientos que tienen las personas que brindan el servicio, que se evidencian en la realización de actividades negativas de inestabilidad y cinismo a quienes reciben el servicio. Así mismo se debe tener presente que los profesionales de ayuda y servicios a las personas hay un énfasis en la necesidad de empatía con los clientes.

Comentario: En el Nivel Despersonalización, se considera como la aparición de sentimientos y actitudes negativas que tienen los asesores telefónicos en la realización de sus labores diarias, específicamente consideran que sus clientes son algo o bastantes merecedores de sus problemas, causando sentimientos de desequilibrio manteniendo una visión negativa hacia los otros, y aquellos que antes eran bien tratados, cuidando especialmente la atención y calidad del servicio, ahora resultan desagradables. En conclusión, se desarrollan actitudes negativas hacia las demás personas, hacia uno mismo y hacia la vida general del asesor telefónico.

Descripción del Objetivo específico-Realización personal

En este factor Realización personal observamos que los resultados adquiridos nos expresan que el 50,7% tiene un Nivel “Alto” esto quiere decir que los asesores telefónicos, específicamente no se relacionan con sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, es decir no se sienten realizados en su trabajo (Maslach y Jackson, 1997).

En una investigación realizada por Laura Cicerone en Argentina titulada “Call Center y Síndrome de Burnout” (Cicerone, 2013) los puntajes obtenidos fueron de 66% Niveles Altos en el factor realización personal, evidenciándose que los asesores telefónicos pueden sentirse insatisfechos consigo mismo por con su labor. En otras investigaciones aplicado por Gonzalo Acosta en Argentina con operadores telefónicos (Acosta, 2013) investigación que se titula “Burnout en Operadores de Call Center de C.A.B.A”. Se obtuvieron puntuaciones altas en la subescala realización personal con 29,9%, pues estos resultados nos manifiesta que los operadores tienen la tendencia de evaluar negativamente la calidad de trabajo que realizan.

Según el autor Maslach y Jackson 1981, en esta dimensión consideran que son los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas, además implica la tendencia a evaluarse positivamente y surge de modo especial cuando el profesional se relaciona y trabaja con personas. En estos casos el profesional puede sentirse satisfecho consigo mismo y con la labor que realiza. Sin embargo, la falta de realización personal describe la sensación de que ha logrado muy poco y de que lo realizado no ha valido la pena.

Comentario: Finalmente al analizar la dimensión realización personal, según los resultados obtenidos los asesores telefónicos tienden a evaluarse de forma negativa la calidad de sus labores, como también al trabajo en general. Los Call Center, sirven como una gran oportunidad a quienes tienen sus primeras experiencias laborales, es así que luego pueden partir a postular a otros puestos de mayor jerarquía (pero son pocos), mientras que otros por años deben

permanecer en sus mismos puestos ganando sueldos bajos en relación a los que viene teniendo sus superiores, además la mayoría de la población son estudiantes en curso y otros egresados de las distintas carreras, estas actividades son diferentes a las que se realizan en un Call center, sumado a ello la condición salarial con las que ingresan ofreciéndole como propuesta menos del salario mínimo y al 4to mes recién la planilla con los beneficios, son factores que influyen, es por ello no se encuentren motivados con las actividades que desempeñan y este directamente comprometido en la realización personal de quienes se dedican a este tipo de trabajo.

4.4 Conclusiones

- El nivel de Estrés laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince, presenta un Riesgo en el Síndrome de Burnout, con un 42,3%.
- El nivel de cansancio emocional en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince que considera los resultados “Medio”.
- El nivel de Despersonalización en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince que considera los resultados “Alto”.
- El nivel de Realización personal en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince que considera los resultados “Alto”.

4.5 Recomendaciones

- Se sugiere diseñar un programa de intervención para prevenir el Síndrome de Burnout de los Asesores Telefónicos.
- Se recomienda que se puedan identificar a los asesores telefónicos que tuvieron el nivel de Riesgo para una intervención.
- Se le recomienda al Call Center, implementar talleres acerca del manejo de estrés y otros temas relacionados.
- Se sugiere también que mensualmente se realice un focus group con los supervisores referente a la situación actual de los asesores dentro de la empresa.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del Programa

Taller: Comprendiendo el estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.

5.2. Objetivos del programa

5.2.1. Objetivo General

“Prevenir el estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince”

5.2.2. Objetivos Específicos

- Sensibilizar en la prevención a la población adulto joven que se desempeñan como asesores telefónicos con respecto al estrés laboral.
- Entrenar en diversas técnicas de relajación en el control de los síntomas físicos y emocionales que causan estrés laboral.
- Reconocer situaciones negativas que producen el estrés laboral.
- Potenciar el control de emociones de los asesores.

5.3. Justificación del programa

El programa de intervención se plantea en base a los resultados obtenidos en la presente investigación, la cual nos indica que el estrés laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince, presenta un Riesgo en el Síndrome de Burnout, por lo que está afectando la salud mental y la calidad de vida de los asesores telefónicos.

El estrés laboral se define como las reacciones fisiológicas que en su conjunto preparan al organismo para la acción, considerándolo, que el estrés sería una

alarma, un estímulo que conduce a la acción, una respuesta primordial para la supervivencia (OMS, 2014).

El estrés laboral, se conceptualiza por las experiencias que vienen producidas por una serie de situaciones ambientales que aquejan la salud del trabajador, causados por los estresores laborales. (Peiró, 2011).

Por otro lado los asesores telefónicos constantemente son presionados por sus jefes inmediatos de tener buenos indicadores de atención y calidad, además como parte de las funciones que realizan muchas veces reciben malos tratos por parte de los mismos clientes, estar sentados horas y horas sin tener un tiempo de descanso ya que si se desconectan podría estar cayendo en cola de llamadas, lo cual sería observado por el supervisor que está a cargo de la campaña. Estos hechos suscitados en el entorno laboral sumados a los que traen los propios asesores telefónicos de la carga familiar, académica, emocional, y ante tanta presión generalizada en muchas ocasiones terminan por abandonar el trabajo.

Por este motivo el presente taller se centra principalmente en la prevención del Estrés Laboral.

En cuanto a la utilidad del presente programa de intervención, se considera que los datos expuestos servirán como base para el planteamiento de alternativas de acción frente a la problemática, previniendo y tomando acciones de afrontamiento al estrés laboral.

5.4. Establecimiento de objetivos (Por cada sesión)

SESIÓN 1

NOMBRE: “Aprendiendo a reconocer el estrés laboral en nosotros mismos”

OBJETIVO: Promover el reconocimiento de las fases de estrés laboral, las respuestas emocionales, fisiológicas y conductuales que experimentan la personas ante las diferentes situaciones de estrés laboral.

ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD:

El Taller se realizara de manera teórico –práctico para mejorar la asimilación de la información.

- El facilitador dará la bienvenida y se llenará la hoja de asistencia.
- Luego se llevará a cabo la dinámica de integración “Adivina cual es el personaje”, los integrantes del grupo formaran un círculo y el facilitador explicará que van a interpretar personajes. Se solicitara a un voluntario. El expositor se acercará a él con varias cartillas donde estarán los tipos de personajes (como por ejemplo un Maestro) y elegirá uno al azar y empezará a interpretar con mímicas al personaje que le toco en la cartilla y sus compañeros irán haciendo preguntas que sólo pueden ser respondidas con un SÍ o con un NO, hasta adivinar por algún miembro cual es el personaje que se está representando.
- Se presentará un video informativo sobre el estrés y finalizando se realizara a manera de cierre un feedback acerca del video proyectado.
- El facilitador, expondrá mediante proyección los conceptos básicos del estrés, las fases del estrés como la fase alarma, fase de adaptación y fase de agotamiento y las respuestas emocionales, fisiológicas cognitivas, y conductuales que experimenta la persona.

- El expositor también explicará sobre, los agentes causantes del estrés, en lo personal como las características de su personalidad pueden influir (ser tímido, extrovertido, competitivo, inseguro); en lo familiar, su relación con los miembros de la familia; y en lo social, en relación a su entorno (compañeros de su área, compañeros de clase etc.).
- El facilitador, también explicará sobre las consecuencias y los síntomas del estrés laboral en relación a sus cambios psicológicos, físicos y conductuales.
- Luego se entregará a cada participante, una hoja, donde los ellos podrán escribir, que situaciones, personas u otros que le generan estrés dentro y fuera del ambiente de trabajo. Después de analizar con ellos cada uno esos eventos y cuál de ellos le genera más estrés.
- Finalizando el facilitador procederá a la evaluación de los participantes sobre la sesión realizada.

RECURSOS

Materiales:

Salón iluminado

36 sillas

Cartillas

Plumones de colores

Proyector multimedia

Usb

Humanos:

2 facilitadores

Participantes

TIEMPO:

45 minutos

CRONOGRAMA:

Primer Grupo: 35 participantes

Fecha: 22 de agosto

Segundo Grupo: 36 participantes

Fecha: 24 de agosto

EVALUACIÓN: El facilitador pedirá a los integrantes del grupo llenar un cuestionario de evaluación respecto a la sesión aprendida.

SESIÓN 2

NOMBRE: El Estrés y mis pensamientos

OBJETIVO: Reconocer que pensamientos influyen en el estrés.

ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD:

El Taller se realizara de manera teórico –práctico para mejorar la asimilación de la información

- El facilitador dará la bienvenida y se llenará la lista de asistencia al taller.
- Se proyectará un video informativo sobre el componente cognitivo del estrés, los tipos de pensamiento y las distorsiones cognitivas.
- Paso siguiente el facilitador mediante una dinámica mencionara que cada participante deberá comentar la segunda situación con mayor relevancia y socializar sus pensamientos negativos en relación a la situación.
- Luego los demás participantes harán una mesa redonda haciendo un análisis lógico teniendo como base sus experiencias y podrán comentarlas.

- Después se dialogara y se hará una reflexión grupal acerca de los pensamientos si fueran: objetivos, útiles y que pasaría con nosotros sin fueran ciertos, así mismo se proyectara una serie de preguntas para responder.
- ¿Tengo evidencias suficientes de que es cierto?
- ¿Mi interpretación es parcial?
- ¿Exagero?
- ¿Me sirve de algo dar vueltas en lo mismo?
- ¿Cómo índice mi forma de pensar y sentir en mi estado de ánimo?
- ¿Qué pasaría si fuera cierto lo que pienso?
- ¿Qué soluciones daría al respecto?
- El facilitador por ultimo les pedirá reflexionar en la búsqueda de pensamientos alternativos, el cual escribirá en la nueva cartilla que se le entregará.
- Los nuevos pensamientos, serán compartidos en la sesión y analizaremos como se sienten luego de estos nuevos pensamientos.
- Al final de la sesión, habrá unos 15 minutos de retroalimentación sobre el tema tratado.

RECURSOS

Materiales:

Salón iluminado

36 Sillas

Tarjetas

Cartillas

Plumones de colores,

Papel de colores,

Pizarra, mota,

Laptop,

Proyector multimedia

Usb

Parlantes

Humanos:

2 facilitadores

Participantes

TIEMPO:

45 minutos.

CRONOGRAMA:

Primer Grupo: 35 participantes

Fecha: 29 de agosto

Segundo Grupo: 36 participantes

Fecha: 31 de agosto

EVALUACIÓN: El facilitador pedirá a los integrantes del grupo llenar un cuestionario de evaluación respecto a la sesión aprendida.

SESIÓN 3

NOMBRE: “ Identificando mis emociones”

OBJETIVO: Identificar que emociones desencadenan el estrés laboral en los participantes.

ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD:

El Taller se realizara de manera teórico –práctico para mejorar la asimilación de la información.

- El facilitador iniciara realizando una dinámica con los participantes. Luego dividirá en 6 grupos de 5, donde se elegirá a un representante para que escoja uno de los 6 sombreros, cada uno representara una emoción, de las cuales cada participante tendrá que realizar el rol que representa cada emoción, escenificándolo con un evento.
- Seguidamente de la dinámica, se realizara una presentación en diapositivas explicando la siguiente información: ¿Qué son las, emociones? ¿Cuáles son?: la felicidad, la ira, miedo, sorpresa, asco, detallando en cada una, las características que representa, ¿Qué la causa? ¿Cuáles son los síntomas físicos, procesos cognitivos implicados, experiencias subjetivas?
- Luego se entregaran a cada uno de los participantes unas hojas donde se encontrara un auto registro que cada uno deberá enumerar del 1 al 5, con las situaciones de mayor relevancia, siendo 1 la situación que más estrés causó y 5 la que menos causó malestar.
- A continuación en un tablero se colocaran los rostros con distintas expresiones faciales que representan distintas emociones y a cada uno se le entregara un juego de rostros pequeños.
- Luego se les pedirá a cada participante que lea en voz alta la situaron de mayor relevancia a registrado, habrá un tablero de rostros para que pueda identificar la emoción que ocasiono esta situación de 1 al 5 señalando la correcta.
- Finalmente que cada participante identifique sus emociones con cada una de las situaciones.

- Cada participante debe comentar la segunda situación de mayor relevancia y socializar los pensamientos negativos en relación a la situación.
- Luego los demás harán una mesa redonda realizando un análisis de sus experiencias, dialogando y reflexionando.
- Por último se pedirá reflexionar en la búsqueda de pensamientos alternativos y se escribirán en las hojas de registro que se entregaron inicialmente.

RECURSOS

Materiales:

Salón iluminado

36 Sillas

Sombreros

Plumones de colores

Tableros

30 Hojas de registro

Lapiceros

Proyector multimedia

Laptop

Usb

Humanos:

2 facilitadores

Participantes

TIEMPO:

45 minutos

CRONOGRAMA:

Primer Grupo: 35 participantes

Fecha: 5 de setiembre

Segundo Grupo: 36 participantes

Fecha: 7 de setiembre

EVALUACIÓN: El facilitador pedirá a los integrantes del grupo llenar un cuestionario de evaluación respecto a la sesión aprendida.

SESIÓN 4

NOMBRE: “SINTIENDO MI CUERPO”

OBJETIVO: “Brindar herramientas para disminuir los síntomas del estrés mediante técnicas de respiración y relajación muscular.

ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD:

El Taller se realizara de manera teórico –práctico para mejorar la asimilación de la información.

- El facilitador dará la bienvenida y se llenará la hoja de asistencia.
- Luego se presentará un video sobre los síntomas físicos del estrés y el expositor pedirá a los asistentes explicar que fue lo que entendieron del video.
- Paso siguiente el facilitador expondrá en diapositivas el componente fisiológico del estrés, cómo se originan y cuáles son los síntomas.
- Luego se pedirá a los participantes, recostarse en las colchonetas y se hará un ejemplo de imaginación “Las plantas” y se les pedirá que mencionen como se sintieron mientras fueron guiados.

- Después se colocará música instrumental de fondo y se empezará a explicar la técnica de respiración de la siguiente manera:
- El facilitador le pedirá al participante recostarse sobre la colchoneta boca y colocándose en posición de relajación, con las piernas estiradas y ligeramente separadas, los brazos ligeramente separados del cuerpo, las palmas de las manos mirando hacia arriba, y los ojos cerrados.
- Se le pedirá al participante centre su atención en su respiración, con el cuerpo relajado, se le pedirá que coloque su mano derecha en su abdomen, iniciara el ejercicio con una inspiración y luego una expiración y que se note como infla su pecho conforme va siguiendo el ejercicio.
- A continuación se le pedirá que practique con una inspiración, luego, retendrá hasta contar 5 segundos para luego expirar suavemente. Después que haya concentrado su respiración, se le pedirá que inicie con en la frase palabra “inspiro”, y al momento de expirar, utilice la frase “me relajo”. Haciendo unas 10 repeticiones.
- Paso seguido, continuando recostados en las colchonetas, se procederá a realizar la Técnica de Relajación Progresiva de Jacobson que permitirá al paciente experimentar y conseguir la plena relajación física y mental, esta técnica. Así pues, los pasos a seguir son:

a) 1º Grupo (ambos brazos: Cierra los puños y dobla los brazos, tensa a la vez las manos, los antebrazos, los bíceps y tríceps. Suelta y vuelve los brazos a la posición original.

b) 2º Grupo (cara-cuello): Inclina la cabeza llevando la barbilla al pecho, cierra los ojos con fuerza y haz una sonrisa forzada con la boca abierta. Nota la tensión en toda la cara y el cuello. Vuelve a la posición original y suelta y relaja.

c) 3º Grupo (espalda-hombros-abdomen): Arquea el torso, de manera que el pecho salga hacia delante y los hombros y codos hacia atrás, saca el abdomen hacia afuera hasta notar la tensión. Suelta y vuelve a la posición original.

d) 4º Grupo (piernas): Contrae los músculos de los muslos y al mismo tiempo, apunta los pies hacia la cabeza notando la tensión en los gemelos, tensa y relaja.

- Terminado las técnicas se entregará una cartilla donde el participante colocará en que situaciones podrían utilizar las técnicas enseñadas.
- Luego, el facilitador explicara que se consiguió al finalizar esta sesión ya que llegados a esta etapa:

“La persona aprende a relajarse y, en consecuencia, aprende a cambiar su pensamiento negativo, generalmente circular, por otro pensamiento más positivo. De esto modo, el individuo es capaz de percibir la realidad de forma tranquila y adaptativa, pudiendo controlar mejor el estrés ante situaciones de dificultad y viendo con más optimismo la resolución factible de los problemas diarios.

- Al término de la sesión se brindara 10 minutos de retroalimentación sobre el tema tratado en sesión.

RECURSOS

Materiales:

Salón iluminado

36 Colchonetas

Cartillas

Lapiceros

Proyector multimedia

Laptop

Usb

Parlantes

Humanos:

2 facilitadores

Participantes

TIEMPO:

45 minutos

CRONOGRAMA:

Primer Grupo: 35 participantes

Fecha: 12 de setiembre

Segundo Grupo: 36 participantes

Fecha: 14 de setiembre

EVALUACIÓN: El facilitador pedirá a los integrantes del grupo llenar un cuestionario de evaluación respecto a la sesión aprendida.

SESIÓN 5

NOMBRE: “UTILIZANDO EL HUMOR”

OBJETIVO: Brindar técnicas de risoterapia para fomentar la relajación de los asesores.

ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD:

El Taller se realizara de manera teórico –práctico para mejorar la asimilación de la información.

- El facilitador dará la bienvenida y se llenará la hoja de asistencia.

- El facilitador iniciara el Taller realizando la técnica de la risa de los cuales en esta sesión realizaran con todos los participantes. Se les indicara que todos deberán coger un globo e iniciaran inflándolo. Se indicara que en cada soplido deja salir algo que deseas que desaparezca de ti, de tu vida, de tu entorno o del mundo.
- Luego se indicara que se aten los globos con los cordones de tus zapatillas. Inmediatamente se colocara la música y se bailara con el globo atado en las zapatillas. Intenta hacerlo explotar antes de que se acabe la canción. Ahora contraemos los músculos y caminamos rápido por la habitación. Intentamos decir nuestro nombre sin aflojar la musculatura y luego relajarnos poco a poco, por partes, todo el cuerpo.
- Luego, el expositor pedirá a los participantes que participen mencionando un episodio donde les causo muchas risas y se compartirá con todos los asistentes del grupo.
- El facilitador expondrá la importancia de esta técnica explicando que generalmente se trabaja para liberar endorfinas que fomentan la relajación y por ello se combatirá el estrés. Así mismo se mencionara también que son ejercicios para reír y poder relajarse de este modo desbloqueamos el estrés y son ejercicios que se proponen y se pueden realizar a diario, con o sin estrés. Son buenas técnicas para liberar diariamente.
- Al término de la sesión se brindara 10 minutos de retroalimentación sobre el tema tratado en sesión.

RECURSOS

Materiales

Salón iluminado

36 Sillas

Globos

Lapiceros

Proyector multimedia

Laptop

Usb

Humanos:

2 facilitadores

Participantes

TIEMPO:

45 minutos

CRONOGRAMA:

Primer Grupo: 35 participantes

Fecha: 19 de setiembre

Segundo Grupo: 36 participantes

Fecha: 21 de setiembre

EVALUACIÓN: El facilitador pedirá a los integrantes del grupo llenar un cuestionario de evaluación respecto a la sesión aprendida.

SESIÓN 6

NOMBRE: “FORTALECIENDO MI AUTOESTIMA”

OBJETIVO: Promover la confianza en uno mismo y reafirmar las virtudes propias.

ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD:

El Taller se realizara de manera teórico –práctico para mejorar la asimilación de la información.

- El facilitador dará la bienvenida y se llenará la hoja de asistencia.

- El facilitador realizara la dinámica “ El árbol del Autoestima”, solicitará a los participantes del grupo que dibujen en una hoja grande un árbol con raíces, ramas, hojas y sus frutos, cada uno de estos elementos están relacionados y deberán representarlo de la siguiente manera, en las raíces deberán escribir las cualidades positivas que creen poseer, en las ramas deberán especificar las acciones que suelen poner en práctica en relación a las cualidades, y por último los frutos representarán el resultado positivo que creen conseguir.
- Para concluir se deberá abrir un espacio de reflexión y le debate con todo el grupo participante. A continuación se le harán las siguientes preguntas:
 - ✓ ¿Cómo se sintieron haciendo el ejercicio? ¿Les resulto fácil o difícil detectar sus virtudes?
 - ✓ ¿Qué fue lo más fácil o difícil de detectar, las raíces o las ramas?
 - ✓ ¿Qué sintieron cuándo descubrieron los frutos que logran con sus acciones?
- Luego el facilitador presentará un video introductorio, y procederá en la explicación brindando la siguiente información. ¿Qué es el Autoestima? ¿Qué tipos existen? Así mismo se brindaran ejemplos de cada uno.
- Finalizando el facilitador procederá a la evaluación de los participantes sobre la sesión realizada.

RECURSOS

Materiales

Salón iluminado

36 Sillas

Hojas

Pizarra

Mota

Lápices

Hojas
Lapiceros
Proyector multimedia
Laptop
Usb
Humanos:
2 facilitadores
Participantes

TIEMPO:

45 minutos

CRONOGRAMA:

Primer Grupo: 35 participantes

Fecha: 26 de setiembre

Segundo Grupo: 36 participantes

Fecha: 28 de setiembre

EVALUACIÓN: El facilitador pedirá a los integrantes del grupo llenar un cuestionario de evaluación respecto a la sesión aprendida.

SESIÓN 7

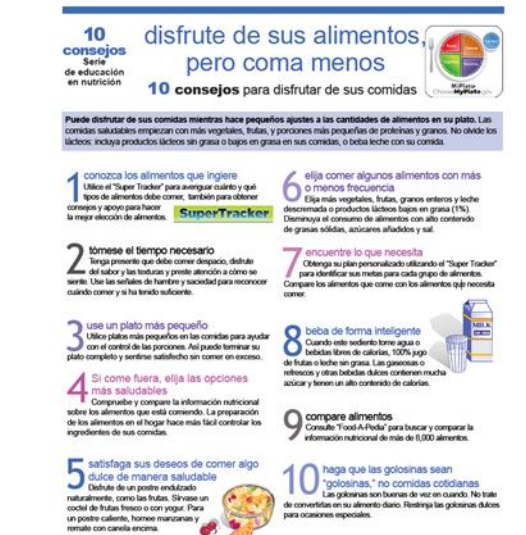
NOMBRE: “MIS HABITOS DE VIDA SALUDABLES”

OBJETIVO: “Fortalecer los buenos hábitos para tener una vida saludable”

ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD:

El Taller se realizara de manera teórico –práctico para mejorar la asimilación de la información.

- El facilitador dará la bienvenida y se llenará la hoja de asistencia.
- El facilitador iniciará con la dinámica llamada “La cesta de frutas” (el juego de la silla adaptado al tema de la nutrición), donde se formará grupos de 8 participantes por cada grupo, donde se realizará un círculo con sillas para todos los jugadores, excepto uno. Luego, se le asignará a cada jugador una fruta (fresa, naranja, plátano, etc.). Deberá haber dos jugadores por cada fruta. Una persona debe permanecer de pie; las demás se sientan. La persona que está de pie dice el nombre de una fruta.
- Luego a los jugadores a quienes se les asignó esa fruta deberán ponerse de pie y tratar de buscar otra silla. Mientras, la persona que estaba de pie debe tratar de apoderarse lo más rápidamente posible de una de las sillas que quedaron vacías. Al final, uno de los jugadores quedará de pie. Esta persona dice el nombre de otra fruta y el juego continúa. Para variar, se puede nombrar más de una fruta a la vez. La persona que está de pie también puede decir “¡cesta de frutas!”. Cuando esto sucede, todos los jugadores se levantan de su silla a buscar otra. Puede haber un poco de desorden cuando todos traten de encontrar una silla. Si es necesario, se puede fijar la regla de que el jugador que se levante debe buscar una nueva silla por lo menos a dos sillas de distancia (para obligarlo a levantarse y caminar por el salón).
- Luego se presentará unas diapositivas explicando sobre los hábitos de vida saludable y brindando las recomendaciones sobre alimentación y actividad física, mencionando consejos fundamentados en la ciencia para elegir alimentos que promuevan la buena salud y un peso saludable y que ayuden a prevenir enfermedades. Así mismo se compartirá a todos los asistentes el siguiente folleto llamado “Mi plato y 10 consejos para disfrutar los alimentos pero comer menos”.



- Para finalizar se brindaran otras recomendaciones para tener una vida saludable, donde se podrá adquirir información en el siguiente link <http://www.choosemyplate.gov/en-espanol.html>.

RECURSOS

Materiales:

Salón iluminado

36 Sillas

30 folletos

Hojas

Lapiceros

Proyector multimedia

Laptop

Usb

Humanos:

2 facilitadores

Participantes

TIEMPO:

45 minutos

CRONOGRAMA:

Primer Grupo: 35 participantes

Fecha: 3 de octubre

Segundo Grupo: 36 participantes

Fecha: 5 de octubre

EVALUACIÓN: El facilitador pedirá a los integrantes del grupo llenar un cuestionario de evaluación respecto a la sesión aprendida.

SESIÓN 8

NOMBRE: “ORGANIZANDO MI TIEMPO”

OBJETIVO: Desarrollar la capacidad para administrar eficaz y eficientemente el tiempo, identificando lo urgente de lo importante, así como conocer técnicas de planeamiento para la administración eficaz del tiempo.

ESTRATEGIA Y ACTIVIDAD:

El Taller se realizara de manera teórico –práctico para mejorar la asimilación de la información.

- El facilitador dará la bienvenida y se llenará la hoja de asistencia.
- El Facilitador iniciará el Taller con la dinámica “El uso de mi tiempo”, donde menciona a los participantes, que existe decisiones estratégicas: cuando cambian en forma sensible las situación de la persona, tácticas: cuando son complemento o parte de las tácticas y por último que la ejecución se refiere a la realización de las acciones a la parte operativa.

- Luego se entrega una ficha denominada "Uso de mi Tiempo" a cada uno de los participantes y les solicita que en 15 minutos llenen todos los cuadros.

HOJA DE TRABAJO USO DE MI TIEMPO						
Describa en los cuadros que más se ajusten a su evaluación sobre cómo ha sentido las actividades que ha realizado en los últimos días.						
Actividades	Intensamente		Superficialmente		Sin sentirías	
	De trabajo	Personales	De trabajo	Personales	De trabajo	Personales
Estratégicas: Cambian aspectos de mi trabajo en forma significativa.						
Tácticas: Son sólo modificación de planes pre-establecidos						
Ejecución: Actividades eminentemente de rutina.						

- Después el facilitador pide a los participantes que formen grupos de 6 personas y se les pedirá que expongan a su grupo de compañeros, la manera de actuar y que luego se cuestione y se brinden retroalimentación sobre las preguntas que se plantearán.
- En la sesión se analizaran las respuestas de los subgrupos y se obtendrán las conclusiones.
- Luego se explicará acerca de la importancia de organizar bien nuestro tiempo, así como se resaltara lo Urgente vs lo importante explicando el cuadrante de Stephen Covey:

Primer cuadrante: Corresponde a todo aquello que cumple con dos características: urgente e importante. Exige que sea atendido ahora mismo y que se deje de lado cualquier otra actividad, hasta que esto no se resuelva.

Segundo cuadrante: Lo que no es urgente, pero si importante. Corresponde a aquello que no debe ser atendido inmediatamente, pero si tiene gran importancia.

Tercer cuadrante: Lo urgente no importante. Es uno de los cuadrantes más engañosos. A veces no es fácil determinar cuáles son las actividades y/o tareas que la componen.

Cuarto cuadrante: Lo que no es urgente, ni importante. Es aquel para ubicar todo lo inútil.

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTE	HACER Hacerlo ahora	DECIDIR Destinar hora para hacer las tareas
<u>NO</u> IMPORTANTE	DELEGAR ¿Quién puede hacerlo por ti?	ELIMINAR Borrar estas tareas por completo

- El Facilitador guiara el proceso, para que el grupo lo pueda analizar y aplique lo aprendido en diferentes situaciones de su vida.
- Finalizando el facilitador procederá a la evaluación de los participantes sobre la sesión realizada.

RECURSOS

Materiales:

Materiales

Salón iluminado

36 Sillas

Fichas

Hojas

Lapiceros

Pizarra

Mota

Proyector multimedia

Laptop

Usb

Humanos:

2 facilitadores

Participantes

TIEMPO:

45 minutos

CRONOGRAMA:

Primer Grupo: 35 participantes

Fecha: 10 de octubre

Segundo Grupo: 36 participantes

Fecha: 12 de octubre

EVALUACIÓN: El facilitador pedirá a los integrantes del grupo llenar un cuestionario de evaluación respecto a la sesión aprendida.

5.5. Sector al que se dirige

El presente programa está dirigido a 71 asesores telefónicos de una empresa de Call Center de un distrito en Lince.

5.6. Establecimiento de conductas problemas / metas

Conducta Problema: Según Norfolk (2000) describe el estrés como un elemento indispensable de la vida. Esta afirmación supone que todas las personas tienen estrés, el problema se origina cuando esa tensión producida en el organismo ante un estímulo es negativa y afecta a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento, pero por encima de ese nivel pueden originar consecuencias que perjudican el organismo.

Hans Selye (1926) el estrés laboral es una respuesta ante la presencia de un estímulo o situación estresante o incómoda. Aunque, más que el estímulo o

respuesta, se percibe al estrés como una evolución transaccional de interacción entre las condiciones ambientales y las características de los sujetos.

Cano (2002) refiere que el estrés laboral se produce por una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de las personas para enfrentarla, por lo cual el estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, ya que un inicio nos permite dar respuestas rápidas a situaciones que se requiere pero después cuando las demandas son más fuertes ocurre un desequilibrio donde se producen consecuencias que afectan el organismo del individuo.

Según las definiciones de los autores el estrés laboral, es cuando se da un desajuste en la persona, el ambiente y la propia organización ya que no tiene recursos necesarios para poder afrontar las adversidades en el ámbito laboral, es ahí donde aparece la experiencia del estrés. Así mismo se menciona también que el estrés laboral es inevitable en muchos trabajos, por lo cual se almacena debido a las exigencias del ambiente que afecta las emociones, pensamiento y aspecto físico, si el estrés se hace más constante y continuo puede afectar el desempeño laboral, su salud así como la disminución de su capacidad de resolución de problemas.

Así mismo como consecuencias el colaborador es incapaz de reconocer pensamientos y emociones, ante situaciones de estrés laboral. Ante la presión y exigencia laboral, llega a presentar diversos síntomas fisiológicos, como: Sudoración, tensión muscular, molestias en el estómago, dificultades respiratorias, problemas para comer, dolores de cabeza, mareos, etc., perjudicando su salud. Así mismo manifiesta preocupación y pensamientos negativos entorno a su trabajo, en cuanto a la gestión que realiza como asesor, la presión a diario de parte de sus supervisores, sumado a ello, que no se le brindara las oportunidades para seguir creciendo laboralmente.

Meta: Se pretende lograr que los colaboradores puedan reconocer sus pensamientos y emociones ante situaciones de estrés relacionadas al ámbito laboral y social. Se expresaran adecuadamente ante situaciones de estrés ante la

presión y la carga laboral de trabajo, buscando estrategias y recursos psicológicos para mejorarlo. El fortalecimiento de su autoestima y autonomía generando confianza y el amor propio. Así mismo los colaboradores reconocerán aquellos pensamientos que generen excesiva preocupación, buscando que el colaborador los identifique y busque un pensamiento más racional logrando un bienestar emocional, que se refleje en su salud física y psicológica.

5.7 Metodología de la investigación

Cardona (1995) menciona que un taller es una meditación metodológica que permite la reflexión sistemática de todos los hechos que vienen ocurriendo cuando se esperan que en un futuro puedan acontecer, en una comunidad, u organización , para cuyos integrantes dichos acontecimientos se constituyen en dificultades, asimismo Kisnerman (2000) indica al taller como unidades productivas de conocimientos que inician de una realidad concreta, para ser llevados a esa realidad a fin de transformarla, donde los participantes trabajan haciendo confluir teoría-práctica.

Cano (2012) menciona que un taller debe ser trabajado en grupos, uniendo la teoría con la práctica, en un tiempo determinado, además debe tener los objetivos claros y precisos, debe ser de producción colectiva, donde los aprendizajes y creaciones se dan a partir del diálogo de experiencias basado en el protagonismo de los participantes generando aprendizajes, buscando transformar una situación.

Planificación de un taller:

Cano (2012) también menciona que se debe tener en cuenta los objetivos (lo que busca alcanzar el taller), los participantes (características, cantidad y valoración), el contenido (deben responder los objetivos del taller de forma atractiva), los recursos (lugar y materiales que se utilizaran), los responsables y los roles (de cada actividad que se llevará a cabo en el taller) y el tiempo (la duración de un taller que dependerá de los objetivos).

Partes del taller

Para la planificación como primer lugar, se deberá realizar la convocatoria y la preparación anticipada del taller; en segundo lugar se realiza el desarrollo, lo que sucede en ese mismo momento del taller se divide en: Apertura (presentación con una técnica seleccionada y las opiniones de los participantes en el taller), el desarrollo (se refiere a la flexibilidad y creatividad de las actividades planificadas) y el Cierre (se refiere a realizar una evaluación de los objetivos de la sesión). En tercer lugar, la evaluación, que indica al análisis y reflexión del desarrollo del taller, es de suma importancia que cada participante mencione cómo se sintió, qué piensa y cómo evalúa la actividad realizada.

El taller está compuesto de 8 sesiones y será aplicado a 71 asesores, en un tiempo de 45 minutos, divididas en dos sesiones por semana, la primera sesión tiene el nombre de: “Aprendiendo a reconocer el estrés laboral en nosotros mismos”, la segunda sesión tiene el nombre de: “El Estrés y mis pensamientos” la tercera sesión es: Identificando mis emociones” la cuarta sesión tiene el nombre de :” Sintiendo mi cuerpo”, la quinta sesión se denomina : “Utilizando el humor”, la sexta sesión tiene el nombre de :Fortaleciendo mi Autoestima”, la séptima sesión lleva de nombre :Mis hábitos de vida saludable “y por ultimo al octava sesión tiene el nombre de :“Organizando mi tiempo”, cada una de estas 8 sesiones, se desarrolla con dinámicas y diversas actividades programadas. El taller se realizara en la sala de conferencias de la empresa de Call Center y para la ejecución de los talleres serán dos facilitadores quienes serán los responsables de llevar a cabo cada sesión con sus respectivas dinámicas grupales.

5.8. Instrumentos / Material a utilizar

Recursos Materiales

Salón iluminado

36 sillas

36 colchonetas

Proyector multimedia

Pizarra acrílica

Usb , Parlantes

8 papelógrafos

6 Sombreros

Cartillas

Tarjetas de colores

Tableros

3 docenas de globos

6 Plumón n para pizarra

75 folletos

250 hojas bond

40 lapiceros negros

50 lápices

5 tajadores

4 pliegos de cartulina

4 cinta masking tape

75 folletos (sesión 8)

71 fotocopias de fichas (sesión 8)

Recursos Humanos

2 Facilitadores

Participantes

5.9. Cronograma

Tabla 15.Cronograma del programa de Intervención

Sesiones Semana	Agosto		Setiembre				Octubre	
	3	4	1	2	3	4	1	2
Sesión 1	22-ago 23-ago							
Sesión 2		27-ago 30-ago						
Sesión 3			05-sep 07-sep					
Sesión 4				12-sep 14-sep				
Sesión 5					19-sep 21-sep			
Sesión 6						26-sep 28-sep		
Sesión 7							03-oct 05-oct	
Sesión 8								10-oct 12-oct

5.10. Actividades a realizar por sesión

Tabla 16.Sesión 1: “Aprendiendo a reconocer el estrés laboral en nosotros mismos”.

Sesión 1

“Aprendiendo a reconocer el estrés laboral en nosotros mismos”.	
Objetivo: Promover el reconocimiento de las fases de estrés laboral, las respuestas emocionales, fisiológicas y conductuales que experimentan la personas ante las diferentes situaciones de estrés laboral.	
Estrategia:	El taller se realizará de manera teórico – práctico, para una mejor asimilación de la información
Actividad	Bienvenida Dinámica de Inicio Actividad Cierre Evaluación
Recursos	Materiales Salón iluminado 36 sillas Cartillas Hojas bond Plumones Proyector multimedia Usb Parlantes
	Humanos 2 Facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	71 personas
Evaluación	Cuestionario con preguntas sobre el tema.

Tabla 17.Sesión 2: “El Estrés y mis pensamientos”

Sesión 2

“El Estrés y mis pensamientos”	
Objetivo: Reconocer que pensamientos influyen en el estrés.	
Estrategia	El taller se realizará de manera teórico – práctico, para una mejor asimilación de la información.
Actividad	Bienvenida Dinámica de Inicio Orientación sobre el tema Cierre Evaluación
Recursos	Materiales Salón iluminado 36 Sillas Tarjetas Cartillas Plumones de colores Papel de colores Pizarra Mota Proyector multimedia Laptop Usb Parlantes
	Humanos 2 Facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	71 personas
Evaluación	Cuestionario con preguntas sobre el tema.

Tabla 18.Sesión 3: “Identificando mis emociones”

Sesión 3

“ Identificando mis emociones”	
Objetivo: Reconocer que emociones desencadenan el estrés laboral en los participantes.	
Estrategia	El taller se realizará de manera teórico – práctico, para una mejor asimilación de la información.
Actividad	Bienvenida Dinámica de Inicio Orientación sobre el tema Actividad Cierre Evaluación
Recursos	Materiales Salón iluminado 36 Sillas Sombreros Plumones de colores Tableros 30 Hojas de registro Lapiceros Proyector multimedia Laptop Usb
	Humanos 2 Facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	71 personas
Evaluación	Cuestionario con preguntas sobre el tema.

Tabla 19.Sesión 4: “Sintiendo mi cuerpo”

Sesión 4

“Sintiendo mi cuerpo”	
Objetivo: “Brindar herramientas para disminuir los síntomas del estrés mediante técnicas de respiración y relajación muscular”	
Estrategia	El taller se realizará de manera teórico – práctico, para una mejor asimilación de la información.
Actividad	Bienvenida Dinámica de Inicio Orientación sobre el tema Dinámica Grupal Cierre Evaluación
Recursos	Materiales Salón iluminado 36 Colchonetas Cartillas Lapiceros Proyector multimedia Laptop Usb Parlantes
	Humanos 2 Facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	71 personas
Evaluación	Cuestionario con preguntas sobre el tema.

Tabla 20.Sesión 5: “Utilizando el humor”

Sesión 5

“Utilizando el humor”	
Objetivo: Brindar técnicas de risoterapia para fomentar la relajación de los asesores.	
Estrategia	El taller se realizará de manera teórico – práctico, para una mejor asimilación de la información.
Actividad	Bienvenida Dinámica de Inicio Orientación sobre el tema Cierre Evaluación
Recursos	Materiales Salón iluminado 36 Sillas Globos Lapiceros Proyector multimedia Laptop Usb Parlantes
	Humanos 2 Facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	71 personas
Evaluación	Cuestionario con preguntas sobre el tema.

Tabla 21.Sesión 6: “Fortaleciendo mi Autoestima”

Sesión 6

“Fortaleciendo mi Autoestima”	
Objetivo: Promover la confianza en uno mismo y reafirmar las virtudes propias.	
Estrategia	El taller se realizará de manera teórico – práctico, para una mejor asimilación de la información.
Actividad	Bienvenida Dinámica de Inicio Orientación sobre el tema Dinámica Grupal
Recursos	Materiales Salón iluminado 36 Sillas Hojas Pizarra Mota Lápices Hojas Lapiceros Proyector multimedia Laptop Usb
	Humanos 2 Facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	71 personas
Evaluación	Cuestionario con preguntas sobre el tema.

Tabla 22.Sesión 7: “Mis hábitos de vida saludable”

Sesión 7

“Mis hábitos de vida saludable”	
Objetivo: “Fortalecer los buenos hábitos para tener una vida saludable”	
Estrategia	El taller se realizará de manera teórico – práctico, para una mejor asimilación de la información.
Actividad	Bienvenida Dinámica de Inicio Actividad Orientación sobre el tema Evaluación
Recursos	Materiales Salón iluminado 36 Sillas 36 folletos Hojas Lapiceros Proyector multimedia Laptop Usb
	Humanos 2 Facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	71 personas
Evaluación	Cuestionario con preguntas sobre el tema.

Tabla 23.Sesión 8: “Organizando mi tiempo”

Sesión 8

“Organizando mi tiempo”	
Objetivo: Desarrollar la capacidad para administrar eficaz y eficientemente el tiempo, identificando lo urgente de lo importante, así como conocer técnicas de planeamiento para la administración eficaz del tiempo.	
Estrategia	El taller se realizará de manera teórico – práctico, para una mejor asimilación de la información.
Actividad	Bienvenida Dinámica de Inicio Orientación sobre el tema Cierre Evaluación
Recursos	Materiales Salón iluminado 36 Sillas Fichas Hojas Lapiceros Pizarra Mota Proyector multimedia Laptop Usb
	Humanos 2 Facilitadores Participantes
Tiempo	45 minutos
Participantes	71 personas
Evaluación	Cuestionario con preguntas sobre el tema.

REFERENCIAS

- Acosta, G., (2013) Burnout en operadores de Call center de C.A.B.A. (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires. Argentina.
- Alcalde de Hoyos, J. (2010) Estrés Laboral. Informe técnico sobre el estrés en el lugar de trabajo. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía. Sitio web:
- http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Apiquian, A. (2007) El Síndrome de Burnout en las empresas. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán. México.
- Baldoceda, E., (2018). Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana. (Tesis de Licenciatura) Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Bernal, J. Martínez, G. Pereira D. (2016) Síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad en agentes del Call center Teleperformance Global Services de San Salvador, durante el periodo del mes de abril a octubre del año 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad de el Salvador. El Salvador.
- Behar, (2008). Introducción a la Metodología de la investigación. Shalom2018. Ediciones. Shalom 2. Sitio web:
- <https://docplayer.es/11821713-Introduccion-a-la-metodologia-de-la-investigacion.html>
- Bower, K., (2015). Estrés y Burnout de retransmisión de video (VRS), Diario de Interpretación 24(1). Sitio Web:
- <http://digitalcommons.unf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1047&context=joi>

- Camargo, B. s.f., Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. Revista Médico Científico, vol. 17, núm. 2, p.79.
- Cicerone, L. (2013) Call center y síndrome de Burnout. (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana. Tesis inédita.
- Chávez, L., (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electrosur. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Dávila, X. (2014) Factores Internos que influyen en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área del Call center. (Tesis de licenciatura). Universidad de las Américas. Lima, Perú.
- ESSALUD, (2015) <http://www.essalud.gob.pe/> Junio. Sitio web:

http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
- Fernández, M., (2017). Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Fernández, M., (2002). Desgaste psíquico (Burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. Persona, núm. 5, 2002, pp. 27-66
- Juárez, A., Idrovo, A., Camacho, A. Y Placencia, O. (2014). Síndrome de Burnout en población mexicana: una revisión sistemática. Salud Mental, vol. 37, núm. 2
- Lulo, A. (2017) Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de un Call center del Callao. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Hernández, Fernández, Baptista, (2014). Metodología de la investigación Sexta edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Martínez. A (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. N° 112. Sitio web:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Maslach, C. & Jackson, S. (1997). MBI Inventario “Burnout” de Maslach: Manual. Madrid: TEA Ediciones. Sitio Web:

<https://es.scribd.com/doc/243266942/MBI-Bournot-de-Malash-PDF>

MINSA, (2016). <http://www.minsa.gob.pe/>. Diciembre, 15. Sitio Web:

<http://www.minsa.gob.pe/index.asp?op=51¬a=22167>

OIT, (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo. Sitio web:

<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pd>

OIT, (2004). La organización del trabajo y el estrés. Francia pp. 3-15. Sitio web: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pd

Olivares, V. (2016) Christina Maslach Comprendiendo el Burnout. Conference: Laudatio, Dr. Chistina Maslach. Universidad de Valparaíso.

Pompilla, Y. (2017) Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un Contact center de Lima Metropolitana, 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

OMS, (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Sitio web:

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es

ONU (2016) <http://www.un.org/es/events/safeworkday/>. 28 de abril Sitio web:

http://www.un.org/es/events/safeworkday/oitmessage_2010.shtml

Peiró, J. (2001) El estrés Laboral: una perspectiva individual y colectiva. Investigación administrativa. Año 30, n°88.

Porto, P. (2015) Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de Burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo. (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Madrid. España.

Quispe, S. (2016) Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.

Romero, M. (2016) Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un Call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Salirrosas, E., Rodríguez, C. (2015) Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Segura, R. y Pérez I. (2016) Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. Alternativas en Psicología. Número 36.

Velasco, M. (2016) Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales. Universidad Católica de Colombia. Bogotá. Colombia.

Zapata, S. (2012) El Síndrome de Burnout y los Trabajadores Sociales Municipales. Un acercamiento. Chile. Iquique: Ediciones Campvs.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en asesores telefónico de un Call Center del distrito de Lince?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en asesores telefónico de un Call Center del distrito de Lince?</p> <p>¿Cuál es el nivel de despersonalización en asesores telefónico de un Call Center del distrito de Lince?</p> <p>¿Cuál es el nivel de realización personal en asesores telefónico de un Call Center del distrito de Lince?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si el nivel de Estrés laboral en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.</p> <p>Objetivos Específicos :</p> <p>Determinar el nivel de cansancio emocional en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.</p> <p>Determinar el nivel de despersonalización en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.</p> <p>Determinar el nivel de realización personal en asesores Telefónicos de un Call Center del distrito de Lince.</p>	<p>Población</p> <p>La población es de 86 asesores telefónicos (51 mujeres y 35 hombres) en un rango de 18 a 56 años de edad.</p> <p>Muestra</p> <p>Aplicando la fórmula, la muestra de estudio de 71 asesores (29 varones y 42 mujeres) comprendidos de los 18 a 56 años.</p> <p>Delimitación temporal</p> <p>Febrero a Setiembre 2018</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Investigación descriptiva</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Variable</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Instrumento</p> <p>Inventario de Burnout de Maslach & Jackson (MBI),</p>

Anexo 2: MBI (Adaptación Peruana)

INVENTARIO

DATOS PERSONALES

SEXO:

EDAD:

PERMANENCIA:

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CONTESTE MARCANDO CON UNA "X" A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8	Me siento exhausto por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás							
10	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

ENCUESTA AL PERSONAL



ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

MIBI

DE SERVICIOS HUMANOS

DATOS PERSONALES

Marque con "X" en el cuadrado 1, 2, 3, 4, 5 o 6 que mejor describa su edad.

Nombre: _____

Apellidos: _____

Sexo: ☐ Varón ☐ Mujer Edad: ☐ añosEstado Civil: ☐ Soltero ☐ Casado
☐ Divorciado ☐ Viudo

Otro: _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? ☐ años☐ No tengo hijos ☐ Si tengo hijosSi tiene hijos, ¿cuántos vive con usted? ☐ hijos

Nivel de estudio alcanzado:

☐ Estudios primarios ☐ Estudios secundarios☐ Algunos cursos universitarios ☐ Licenciado

Otros: _____

Profesión actual: _____

Situación laboral ☐ Trabajador fijo ☐ Contratado

Otra: _____


Horario: Turno: _____

Tiempo en su trabajo actual: ☐ años ☐ mesesTiempo en esta profesión: ☐ años ☐ meses

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO:

01.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
02.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
03.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.
04.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.
05.	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.
06.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.
07.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.
08.	Me siento exhausto por mi trabajo.
09.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12.	Me siento muy activo.
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
20.	Me siento acobardado.
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
22.	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.

Anexo 3: Carta de presentación

 **Universidad**
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 07 de setiembre del 2017

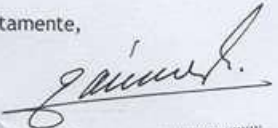

Carta N° 2501-2017-DFPTS

Señor
TEOFILO PARIONA NAVARRO
DIRECTOR
I.E.P. "MARISCAL CACERES"
Presente.-


Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento al señor **Hector David SALAZAR ROJAS**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificado con código 41-774042-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



DR. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (a)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/orh
Id. 730472



Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soo@uigv.edu.pe

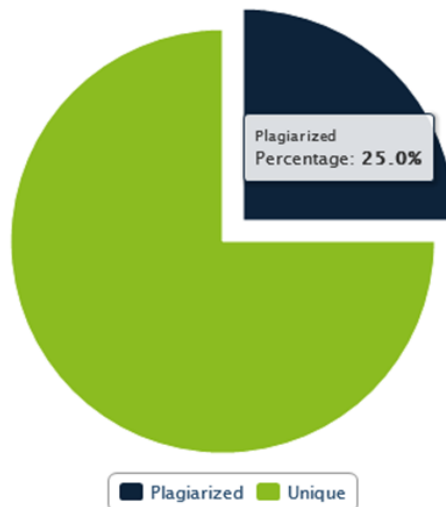
Plagiarism Checker X Originality Report



Plagiarism Quantity: 25% Duplicate

Date	lunes, Octubre 08, 2018
Words	6259 Plagiarized Words / Total 24798 Words
Sources	More than 823 Sources Identified.
Remarks	Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

PlagiarismCheckerX Summary Report



Anexo

Correo de Aprobación de Tesis

Revisión de Tesis Final_Rosales Guevara Rosa Recibidos x



rosa elizabeth rosales guevara

vie., 14 sept. 12:56 (hace 5 días) ☆

Buenos días estimado profesor Fernando, Le adjunto mi tesis final de Investigación , para que pueda revisarla y dar su aprobación . Muchísimas gracias. Salu...



FERNANDO RAMOS

lun., 17 sept. 13:56 (hace 2 días) ☆ ↩ ⋮

para yo ▾

Buenas tardes

SU TESIS ESTA APROBADA

De: rosa elizabeth rosales guevara <rosa.rosales.mdy@gmail.com>

Enviado: viernes, 14 de setiembre de 2018 12:56

Para: framos1813@hotmail.com

Asunto: Revisión de Tesis Final_Rosales Guevara Rosa

...